

杭州市拱墅区:

# 千年运河载安梦 多元创新绘新景

本报记者 南苏 通讯员 曹玲耀 吴侯

运河千年流芳,钱塘自古繁华。穿越南北的京杭大运河,静谧又温婉。她承载着一代又一代拱墅人的梦想与希望,亦见证着拱墅平安建设求实创新结出的累累硕果。

去年以来,杭州市拱墅区坚持和发展新时代“枫桥经验”,紧扣“抓源促治、强基固本”主题,全力提升平安创建实效。从一按就灵的“协商铃”、化解矛盾纠纷的温情调解室到服务特殊群体的暖心关怀、优化营商环境的有力举

措,拱墅凭借卓越的治理能力与创新精神,连续19年获评省平安区称号,在运河畔书写着属于自己的平安华章。

一步一履总关情,春风又绿江南岸。

今年是“十四五”规划收官之年,是高质量发展建设共同富裕示范区的关键之年。拱墅将继续以建设更高水平平安拱墅、法治拱墅为主线,以落实深化政法领域改革要求为动力,以强化能力建设、作风建设为保障,以纵深推进“抓源促治、强基固本”行动和“化解矛盾风险 维护社会稳定”专项治理工作为抓手,全力以赴做好政法平安各项工作,为全区高质量发展保驾护航、增光添彩。

## 协商铃:奏响基层治理和谐乐章

“有部分业主为了自己停车方便,私自安装车位锁,不仅影响我们酒店地下车库的车辆正常进出,也容易对周边交通秩序造成安全隐患,你们能来看看吗?”近日,米市巷街道锦绣社区某酒店王经理按响了“协商铃”,寻求街道、社区帮助。

接铃后,社区工作人员迅速赶赴现场,发现地锁涉及不同责任单位,随即召集周边物业负责人实地查看,明确整治方向并初步拟定拆除方案。行动前,工作人员通过电话沟通、车辆张贴通知等方式进行宣传,并向涉及区域的车主详细普及私装地锁的危害。几日后,地锁成功拆除,道路恢复通畅。

“叮铃铃……”当前,有事就“按铃”已成为拱墅区很多居民的日常生活习惯,手机上一个简单的按钮背后,隐藏着街道在基层治理中的智慧与贴心。

无论是燃气管道老化漏气、门禁设施伤人,还是道路拥堵、邻里纠纷等,涉及到群众的大事小情,只要居民按铃,街道社区接铃后都会第一时间分析研判,对涉及多方主体的事项,积极组织相关条线、物业、事件相对人等召开协商会,确定事项处理方案,形成条块结合、相互协调、运转高效的协商处理机制。

山水无言,数据有声。截至目前,在拥有常住人口4.55万的米市巷街道,协商铃注册用户已达到2.1万余户,基本实现每户家庭全覆盖。2024年迄今,累计接铃和办结各类事项2182件,办结率和满意率均为100%。

如今,因为方便管用,诞生于米市巷街道的协商铃,已阔步走进全区每个角落。

在天水街道,因地制宜推出“天水协商铃”,包含“社区服务铃、物业直通铃、警察帮帮铃、



米市巷街道“协商铃”

律师援助铃、一码解纠纷”等模块,居民按键后可链接至相应责任人,实现一键拨打、情况反映等功能。截至目前,已解决长寿桥小学上下学拥堵、地下室私拉电线打牌等居民关切的问题。

## 调解员队伍建设:筑牢矛盾纠纷化解防线



湖墅街道“律师天团”

“直播带货中遭遇恶意索赔怎么办?”“主播临时请假,拍摄、运营团队全部停摆,我起码损失了20万元,怎么办?”在湖墅街道运河商务社区“新就业形态法律服务点”,企业负责人围着

律师咨询道。

当前,近200家新就业形态企业、超过1000名从业人员在运河商务社区从事直播带货、短视频后期制作等热门业务。由于直播行业法律法规相对不完善,导致劳动纠纷较多,法律服务需求大。

“我们依托省律师协会入驻的优势,在运河商务中心及周边区块探索打造法律服务业集聚区,统筹17家优质律所、400余名执业律师,组成‘律师天团’,为辖区企业提供法律咨询和援助。”湖墅街道相关负责人说,“律师天团”通过定点坐班及“一对一”上门服务,为辖区内的新就业形态企业及员工提供量身定制的优质法律服务,真正从源头上化解矛盾纠纷。

长期以来,人民调解作为维护社会稳定的“第一道防线”、社会治理的“金钥匙”,发挥着

搭建党和人民群众桥梁纽带的重要作用。在拱墅,从“律师天团”到“人民调解员”,他们都在平凡的岗位上作出不平凡的成绩。

“在法院当陪审员旁听法院受理案件时,每次听到我不理解的地方,我都会在休庭后请教法官,久而久之学到了许多法律知识,也更好地提升了调解纠纷工作的能力。”潘美华自2008年退休以来,一直积极投身调解工作。17年来,经她调解的案件达500余件、相关法律咨询达1000余件,被评为“全国模范人民调解员”。

目前,拱墅已建成人民调解委员会218家,其中区调委会1家、街道调委会18家、社区调委会176家、企业调委会12家、行业调委会11家,实现人民调解组织全域覆盖。2024年至今,拱墅1048名人民调解员成功调处矛盾纠纷8066件。

## 服务外卖小哥:温暖新业态群体人心

“我常来这里休息。这里有空调、有热水,还会发点心、搞活动,门口电站还能换电瓶,为我们提供了不少便利。”在祥符街道城西银泰前的一座蓝白小屋里,来杭2年的外卖骑手孙师傅笑着说。

这座蓝白小屋可不一般。它是祥符街道阮家桥社区专为小哥开设的小哥驿站,去年3月启用,24小时开放,每天约有300名小哥来此休息、停留。

当前,快递员、外卖骑手等新就业群体已成为日常生活中不可或缺的重要组成部分。在拱墅辖区,有全市主流网约配送平台8个,在地累计注册骑手超1.3万人。为了保障他们的合法权益、提升工作获得感幸福感,拱墅做了很多。

去年5月,浙江首个“骑手暖心驿站·骑手党群服务中心”在文晖街道新和平商务社区落地。他们从小哥实际需求出发,提供休闲运动、心理

咨询、红色学习等服务。同时成立的,还有全省首个骑手培训基地“骑士学院”。该学院为骑手量身定制专属课程,以线上线下模式授课,打造骑手专属的学习阵地。

“以前都是自己网上搜英语单词跟着念,现在有专业的老师给我们上课,学的还是日常能够用到的口语,感觉挺好的。”饿了么外卖小哥杨文杰体验完“骑士学院”第一课后,对《日常英语口语外卖篇》赞不绝口。

“如此庞大的新就业群体,服务管理不到位就可能带来治理问题和风险隐患,如果能做好服务、加强引领、凝聚力量,就能成为辖区基层治理的重要补充。”文晖街道相关负责人表示。

2021年7月,文晖街道成立了浙江省首个骑手流动党支部,31名党员骑手成为“骑士汇”队伍核心成员。目前,该队伍已扩大为390余名。他们立足基层治理“八大员”,在参与平安巡防、



“骑士汇”成员齐为迎战台风

防汛抗台、安全生产等领域开展志愿服务活动,同时在“骑士学院”参加救护照护、消防安全等专业培训,提升志愿服务的精准度、专业度,从管理“变量”转化为治理“增量”。