



锦绣山水间 共绘新画卷

建设更高水平的平安浙江

浙江法治报

T20

责任编辑:邵敏宸 | 版式设计:马丁  
新闻热线:0571-85310540 13857101115

杭州市余杭区:

# 织密大区善治之网,奋力擘画平安图景

本报记者 刘君怡 通讯员 张良杰

2024年,杭州市余杭区GDP突破3300亿元,蝉联浙江“经济第一区”。与此同时,余杭更是连续7年平安考核全省领先,全区群众安全感、平安建设工作满意度排名全市前列……作为杭州城市重要新中心,余杭的“大区担当”不仅体现在强力掌舵经济发展的龙头任务,更体现在平安建设全科发展。

近年来,余杭区深入践行“大平安”理念,以高水平安全保障高质量发展,荣获平安中国建设示范县(区)、新时代政法楷模集体等荣誉,从一域到全局,余杭的“平安答卷”沉甸甸、分量足。



余杭区俯瞰图

## 锚定“法治良好” 着力构筑安心屏障

2月8日下午,余杭区召开区委政法工作会议暨“余安”共治体系建设动员部署会,会议部署“余安”共治体系建设工作,通过构建基层治理最小单元,凝聚多元治理主体力量,构建多方联动响应、联勤联处的共治体系,尽最大可能将矛盾纠纷化解在单元内。余杭万达广场被列为第一批试点单位。

“服务站处理及时,让我们消费没有后顾之忧。”近日,在余杭万达广场内,顾客赵女士因售后服务问题与一家电器店铺负责人产生争执,并联系商场“余安”共治单元工作站。经过调解,商家很快办理了退款。

“预防和减少各类矛盾纠纷,不能靠‘捂’,而是要提升经营主体的法治意识。”工作站负责人介绍,商场

内有一支12人矛盾纠纷化解处置队伍,通过开设消费纠纷咨询窗口、“余安码”扫码解纷等方式,建立“商家—总服务台—楼管—消费者维权驿站—街道—余安码”的分级分流处置流程。自“分级分流”化解机制实施以来,化解矛盾纠纷98起,化解率100%。

培训班、理发店、健身房……在大型综合体中这些场景容易产生预付式消费纠纷。而预付式消费的管理,关系到消费者的切身利益,既影响消费体验,也影响营商环境。对此,余杭万达广场推出了“安心付”。

“用户消费后,支付资金会直接转入商家指定的银行账户。商家并不能直接提取资金,只有当用户确认享受服务后,才能按实际消费金额扣减。”余



群众在万达“余安”共治服务站接受调解

杭万达广场某理发店相关负责人介绍,自去年8月成为“安心付”入驻商家,并开通“先享后付”服务,第一个月就签约7个订单,保障资金约3万元。

## 锚定“平安宜居” 聚力营造舒心环境



金家渡社区已焕然一新



建立联勤联处的共治体系

如今走进良渚街道金家渡社区,原先家家户户都有的保笼不见了,取而代之的是雨棚、晾衣杆等“四件套”,好用又美观。2024年,金家渡社区2100户居民共同见证社区样貌的蝶变。

此前,金家渡社区长期存在保笼防盗窗较多、网线乱拉乱接、电瓶车违规充电等问题。为消除风险隐患,社区秉持“众人的事情由众人商量”,先后召开组长会、居民代表大会等,根据意见,优化设计方案,同时推出样板房供居民参观。靠着一次民主协商,2024年8月底,

6984个保笼全部拆除。余杭在探索复杂社区治理路径中,创新建立层级贯通、上下联动的“区—街道—社区”运行体系。

杭州农副产品物流中心处于良渚街道,周边潮

汐人口近8万,且衍生业态较多,人口结构成分相对复杂,网约房、日租房数量大,不少居民对治安、消防、卫生等提出意见建议。

2024年,余杭区共对24个平安建设各领域存在突出问题的村社进行挂牌整治,公安、消防等区级职能部门组成的督导组逐一实地走访“会诊”,其中,物流中心周边旅馆被列为治理重点。街道通过科技手段推进“智防”,辖区33家旅馆覆盖智能火灾报警装置,布建治安执勤点24小时亮灯值守,并签署安全管理承诺书强化经营者的安全意识和责任意识,为辖区的安全稳定筑起坚实防线。

余杭将各类苗头性、倾向性问题抓“早”抓“小”,去年全区完成12个镇街应急消防站提质升级,消除安全隐患1.5万余个。

## 锚定“快速解纷” 助力提升调解质效

“有矛盾纠纷,就找综治中心。”每天上午9点,余杭区社会治安综合治理中心一楼便热闹起来,群众遇到矛盾纠纷总爱来这里寻求帮助。

2004年,余杭区率先在乔司街道建立第一个社会治安综合治理中心;20年后,余杭率先实践区—镇街—村(社)三级社会治安综合治理中心建设,打造矛盾纠纷快速化解“余杭模式”。

综治中心占地面积5400平方米,统筹设置包括矛盾纠纷调处服务中心、首席法律咨询专家工作室等26个服务窗口和50个功能室,为群众提供矛盾纠纷调处、信访接待、公共法律服务等,推动辖区矛盾纠纷“一扇门”受理、“一站式”化解。2024年,该中心共接待办事群众3.29万人次,受理纠纷数1.2万余件。

此前,百丈镇一工地工人李大哥施工时不慎跌伤,由于没有签订劳动合同,工地承包商就赔偿问题与李大哥家属发生纠纷。镇里曾多次组织调解,但因双方分歧较大,无法达成协议。李大哥家属遂向法院提交起诉材料,考虑到李大哥还卧病在床,纠纷

需要尽快解决,在征得双方同意后,法院将案件导入诉前调解程序。

该纠纷涉及保险条款以及计算适用标准等专业知识,区综治中心接报后,迅速指定2名调解经验丰富的调解员和1名专业法律咨询师到场,共同研究、制定调解方案,并展开“背靠背”调解。最终,工地方当场支付了全部赔偿金额,李大哥家属也向法院提出撤诉申请。

化解社会矛盾纠纷,需要专业力量。为进一步畅通群众诉求渠道,余杭区综合推进“15分钟公共法律服务圈”“共享法庭”“检察e站”等基层法律服务站点建设,开展“法律八进”专项行动,为村社、工地、企业等提供“点单式”法治服务,去年开展普法



余杭区社会治安综合治理中心



开展普法宣传

宣讲1084场,调处矛盾纠纷2222件,上门普法服务2688次,接待法律咨询超4700人次,进行法治体检492次,纵深推进合法性审查镇街全覆盖。

余杭区委政法委相关负责人表示:“下一阶段,我们将立足实际,进一步整合矛盾纠纷预防化解资源力量,强化‘一站式’化解功能,全面提升综治中心规范化、标准化、实战化水平,助力建设更高水平平安余杭。”