

杭州市拱墅区上塘街道:

“1788”共治密码造就“和塘悦社”幸福样本

杭州政法融媒体中心 余悦琴 通讯员 戴静 刘思彤

杭州市拱墅区上塘街道,区域面积9.6平方公里,京杭大运河与上塘河悠悠穿过,给这里注入生生不息的活力。

面对辖区回迁安置小区多、专业市场多的复杂治理格局,上塘街道始终坚持高水平安全 and 高质量发展协同共进,创新构建“和塘悦社1788”工作体系,通过“平安治联会”统筹多方力量,推动平安建设向最小单元延伸。2024年以来,基层矛盾纠纷调解成功率100%。

“1788”体系: 矛盾100%就地化解的密码

尾号“1788”的两条服务热线,是上塘人熟知的电话号码。一线汇纠纷,一线解民忧,“和塘悦社1788”工作体系用热线电话,架起直达民心的一座桥。

2024年以来,上塘街道探索打造“和塘悦社1788”工作体系,整合社会多元力量,在街道层面组建1个基层治理联盟,分设7个治理解纷驿站,整合8支基层治理队伍,为辖区居民提供民(商)事调解、联席会商、法律(心理)咨询、线上云庭、反诈宣传、赋能培训、“红茶议事”、群防群治8项基层治理服务。

近年来,街道受理的新型业态纠纷逐年增长,当事人年龄段集中在18-25岁,涉及直播打赏、追星消费等。对此,“1788帮忙团”的调解“老办法”依然管用。不久前,大学生小李找到解纷驿站求助,她一心想来杭州看演唱会,却没抢到票。她听朋友小余说,花500元就可以购得门票,于是托小余去买“黄牛票”。结果偶像的演唱会没看成,500元也打了水漂。街道矛调标兵队调解员楼子洪一边安慰小李,一边联系小余。小余因为害怕拒接电话,楼子洪决定联系小余的妈妈。小余妈妈对这件事并不了解,起初拒绝退款。“拉锯战”持续了数小时,在楼子洪情法理相结合的劝说下,小余妈妈最终当场退还500元。

小案事不小,小案不小办。据统计,该工作体系运行以来,上塘街道累计化解矛盾纠纷1352件,调解成功率高达100%。

“一社一品”: 社区治理从“盆景”到“枫景”

在深化“1788”治理体系基础上,上塘街道创新构建“区-街-社”三级联动机制,通过成立社区平安治理联合会、建设微综治中心,推动多个社区因地制宜培育治理品牌。

社区里没有保笼、没有违建,作为一个典型的回迁安置社区,蔡马人家小区的环境看起来十分齐整。这也是社区推进规范化管理的一个缩影。

蔡马社区党总支书记张惠芬介绍,“我们发动数百名党员,组建7支网格志愿服务队,通过入户走访,让社区治理力量全方位融入居民日常生活。”

社区创新“六治六有”工作法,将党建统领、民主

协商自治等要素融入治理。当地还因地制宜,组建一支以本社区人才为主的蔡马自管物业,既解决部分人群的就业难题,也实现居民的自管自治。近年来,该小区获评国家级“美好家园”住宅示范小区、全国民主法治示范社区、杭州市撤村建居社区示范点等多项荣誉。

当蔡马社区探索居民自治道路时,1公里外的善贤社区正用柔性纽带激活共治基因。“社区再小,也是千家万户的晴雨表。”善贤社区党总支书记沈敏芳坚信“家人治家”的社区治理理念,通过“家园131”治理模式,让居民在自己的家园有话语权,更有幸福感。

专业治理力量也同步扎根在基层。瓜山社区的“其杨工作室”,汇聚社区工作者、志愿者、法律专家等多方力量,聚焦居民关心的热点难点,积极开展调解、服务等工作。在一次邻里纠纷调解中,因楼道杂物堆放问题,两户居民发生激烈争吵。“其杨工作室”工作人员迅速介入,耐心倾听双方诉求,依据相关规定和社区公约,对双方进行劝解。最终,双方达成和解,楼道恢复了整洁畅通。

“每个社区都是治理创新的实验室,最终汇聚成人民城市的幸福拼图。”上塘街道党工委副书记罗赟华说。

协同共治: 实现“和塘悦社”幸福升级

在瓜山社区上石苑小区施工现场,居民代表正与设计团队讨论外立面改造方案。2019年,涉及该小区各类设施老旧内容的信访案件达50余件,而如今,此类信访投诉案件直接清零。老旧小区的逆袭之路,离不开社区与街道的默契配合、共同发力,让小区内居民的诉求得到有效解决。

改造工作启动前,社区治联会曾先后召开座谈会30余场,围绕居民群众需求,搜集需要协调解决各类问题50余个。随后,上塘街道联合施工单位、设计院的相关负责人多次实地勘查,为每个问题都制定了科学合理的改造方案。人大代表更是全流程参与方案论证、施工监管等环节,与居民代表、施工方建立例会制度,实现改造进度透明化。“现在停车有位、路灯常亮,小区像换了新衣裳。”居民韩师傅指着焕然一新的楼体立面赞不绝口。

当提出的问题一个个被重视、被解决,焕然一新的小区出现在自己面前,上石苑小区的居民也慢慢解开了心结。



“和塘悦社”1788社会治理联盟启动仪式



“和塘悦社”1788服务热线



“和塘悦社”1788帮忙团调解现场

“老旧小区的改造,涉及百姓的切身利益,难免有不同的声音出现。我们通过旧改,集民意、汇民智、聚民心,抓住居民生活中的痛点进行系统提升。旧改改变的不仅仅是小区面貌,更是对小区存在问题和居民之间矛盾的一次大梳理、大化解。”瓜山社区党委书记叶其杨说。这种“街道统筹+社区实施+居民参与”的共治模式,正是上塘打造“和塘悦社”治理品牌的生动实践。

在线下解纷体系不断完善的同时,上塘街道还创新设立拱墅区首个“新时代媒体解纷中心”,将街道调解力量与媒体合作,不仅拓宽了群众反映问题的渠道,还可以及时向居民反馈问题处理的进度和结果,合力打通基层社会治理的“最后一公里”。

千年运河奔流不息,治理创新步履不停。从“矛盾中转站”到“问题终点站”,从“政府独奏”到“社会合唱”,上塘街道在传统与现代交融的画卷上,绘就了一幅“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的基层治理新图景。在这里,平安不仅是治理的成绩单,更是如梦上塘的真实写照,是居民可感可及的幸福日常。

