

杭州市余杭区良渚街道:

“治未病”“治已病”“防复发”,探索治理新模式

本报记者 潘旭萍 刘君怡
通讯员 郎良燕

“如切如磋,如琢如磨”——《诗经》中传颂千年的治玉之道,恰是今日杭州市余杭区良渚街道基层治理工作的生动写照。

在这片中华五千年文明的圣地,良渚人以先民用心雕琢玉琮的精神,书写现代治理的平安篇章:2024年,良渚街道以生产安全事故数、火警数同比下降67%和57%的硬核数据,交出一份平安答卷;作为长三角“菜篮子”的农副产品物流中心,更以全年零重大事故、矛盾纠纷化解率94%的亮眼成绩,成为基层治理的典范……从注重“治已病”到聚焦“治未病”,良渚街道致力于将矛盾纠纷发现在一线、化解在基层,让新时代“枫桥经验”在良渚落地生根、开花结果。



“余安”共治杭州果品站点调解室

延伸治理触角“治未病”

杭州农副产品物流中心供应着杭州市75%的农副产品。中心涵盖肉类、果品、蔬菜等十大市场,拥有约5195家经营户、8000个摊位,日均人流量达10万人、车流量约6万辆,周边还有数万名住户。人员构成复杂、流动性大,治安与经济纠纷等警情高发。2024年,物流中心纠纷警情3339起,其中警务类纠纷1082起,非警务类纠纷2257起。

“你这箱货不能放在这里。”“这是我的摊位,快点挪走……”一大早,果品市场的孟女士就和隔壁摊位的董先生吵了起来,原因很简单——摊位越界了。两人不肯退步,又不想争吵吓跑顾客。

另一边,正在装载货物的小王和水果摊主老张也吵起来了,“这些水果都被压坏了,我还怎么卖?”“你的货太多了,这怎么能怪我”……

“和气生财。”两队人马吵到了“余安”共治杭州果品站点调解室,民警石文军了解了症结,让双方坐下来,从情理法多角度引导双方换位思考、相互谅解,最终大家各退一步。

此前,良渚街道在果品市场门口试点成立调解室,调解队伍由杭州果品副总经理、市场安保、街道综治办工作人员及派出所民警等人员组成。“我们采用的是‘市场+治安’一体作战联动调处工作模式。”良渚街道平安办工作人员介绍,试点成功后,将在物流中心其他九个市场也成立调解室。

在当地,矛盾纠纷发生后,调解室调解员会先期介入,针对无法“案结事了”或无法化解的疑难矛盾纠纷,则流转至良渚街道社会治理勾庄分中心。

中心整合公共法律服务中心、法院诉讼服务中心、劳动仲裁委员会、信访接待室等,助力信访和矛盾纠纷调处化解、社会治理事件处置、社会风险研判等。今年以来,有效化解矛盾纠纷547起,辖区矛盾纠纷警情同比下降8.57%。

高效化解矛盾“治已病”

作为余杭区超大型街道,良渚街道服务人口近60万,涵盖46个村社、103个住宅小区及多个工业园区和物流中心。这种多元的社会生态,使街道层面的矛盾纠纷呈现复杂化特点。对此,良渚街道积极探索化解之道。

街道依托矛调中心,将司法、行政执法、调解、劳动仲裁等资源有效整合,打造“一站式”纠纷化解平台。同时,建立“受理、流转、办理、评价、回访”的全流程闭环管理机制。

调解力量的专业化也是良渚街道的一大亮点。街道吸纳行业性专业性调委会、金牌调解室、志愿服务组织等社会力量加入。目前,街道登记备案人民调解组织共有50家,其中,丰平调解工作室荣获浙江省第三批“金牌人民调解工

作室”。

在多元调解模式上,街道还发起以妇女为主的“梦栖丽量”、以退休老干部为主的“银领良睦”等调解志愿服务组织;培育以律师为班底的“惠崇调解”本地品牌,引进“橄榄枝三姐妹”“天平调解”等优秀区级调解类社会组织。“每个调解组织都有专门的办公室,专人值班,群众随到随找。”街道工作人员介绍。

不久前,刘师傅在一家中医理疗馆接受服务时,因技师操作不当导致手臂被酒精烫伤。双方因赔偿问题多次协调未果,矛盾升级。刘师傅向街道求助,街道随即组织驻点律师介入,通过法律解读、赔偿核算等专业调解流程,促成涉事场所负责人当场支付医疗费、误工费等,并签订调解协议。这一案例生动展现了良渚街道矛盾纠纷“全链式解纷服务”的成效。

2024年,街道各类调解组织共成功调解矛盾4178起,调解成功率99%,群众满意度100%。

筑牢安全防线“防复发”

清晨,金家渡社区,50多岁的徐师傅看着清爽的楼面感慨:“拆了铁笼子,政府还配了雨棚、晾衣杆,想得太周到了!”这一变化源于一场历时两个多月的安全治理攻坚战。

2024年2月,在一次安全生产摸排中,社区一些问题显露出来:小区楼栋外立面有6984个保笼、149家商户违规使用瓶装燃气、消防通道堵塞严重……社区党委连夜启动“两众”治理机制,聚焦消防通道堵塞、保笼隐患、燃气安全三大痛点,迅速开展整治行动。

在生命通道保卫战中,“四站一队伍”治理架构发挥关键作用。综合指挥站、微型消防站、红色网格站、警务站协同,社工、交警、城管等多元力量参与,“扫楼式”排查清理占道车辆22辆,增设4处逃生通道,配备53套消防水带、232具灭火器和46个消防警铃。

针对商户用气安全,“瓶改管”专项工作组创新“四个一点”筹资机制,由燃气公司定制方案,街道、社区、企业、商户四方共担成本,实现管道燃气全覆盖。



全力推进“瓶改管”民生工程

当中,拆除外置保笼是最难啃的“硬骨头”。社区采用“样板房体验+四件套惠民”策略,先打造4套改造样板,直观展示隐形防盗窗、智能雨棚等效果,统一加装不锈钢晾衣杆、防雨置物架,解决晾晒、储物问题,赢得居民100%支持。

治理成效十分显著,2024年前8个月,金家渡社区火灾零发生。

金家渡的成功引发了“蝴蝶效应”。良渚街道以其为试点,构建社区安全治理体系,通过组建一个工作专班和一支涵盖公安、城管、交警、网格员等力量的融合型队伍,完成重大消防隐患整改。

街道层面,以“深化改革、强基固本”为主线,打造区域特色消防安全治理新模式。建立“双领导”指挥体系,区消防救援大队副大队长常驻应急消防管理站,与街道领导协同管理。打造“135”快速响应机制,5个片区综合应急救援队实行军事化管理。

从杭州农副产品物流中心“矛盾萌芽即化解”,到社会组织“共治筑防线”,再到消防安全“隐患先排险”,良渚街道“治未病”“治已病”“防复发”确保人民群众每一项诉求都有人办、依法办。



良渚街道多元纠纷调解



良渚街道俯瞰图