



将“商业高地”转化为“治理枢纽”

“余安”共治激活商圈活力

葛启艳 胡书迪

本报讯 近日,杭州市余杭区的董女士因为退货问题与商家发生纠纷。她多次与商家沟通无果,商场介入协调,因责任认定困难,双方均不接受调解内容。商场通过“余安码”联动余杭街道职能部门赶到现场。经过半小时处置,董女士的诉求彻底解决,商家和董女士均表示满意。

今年,余杭区启动“余安”共治体系建设,在8个领域试点建设共治单元,其中商业综合体是共治体系的一个重要内容。

万达广场余杭店是余杭区核心地段规

模较大的商业综合体,入驻商户200多家,随着销售额的增长,矛盾纠纷数量也有所增加,消费者抱怨投诉难、商家反映处理无力成了基层治理难题。

去年开始,余杭街道将万达广场余杭店作为商业综合体“余安”共治试点对象。街道设立万达商圈综治工作站,聚焦维护商场秩序稳定、商圈治安风险联防、消费矛盾纠纷快处、安全隐患动态清零、商户合规经营指导、消费者权益保障等六大核心职能,打造“一站式”综合协调、服务管理和矛盾化解中枢平台。产生矛盾纠纷时,优先由“商家自调”,协商无果的,上报总服务台

分配进行“楼长联调”,复杂疑难纠纷则流转至商场“调解驿站”,由商场相关负责人联动街道综治中心和下沉职能部门进行专业调解。消费者或当事人对于处置结果仍不满的,引导向“余安码”平台或街道主任热线反映处置。自平台运行以来,已接待处置各类纠纷189件;万达广场余杭店2024年度客流提升12%、销售额提升9%,矛盾纠纷总量下降54.25%。

为优化营商环境、加强街区治理,近日,在前期商业综合体服务与治理的实践基础上,余杭街道举办“新心向党 万有引力”党建引领活力商圈治理品牌发布活

动,现场发布“毗邻共生、赋能共融、协作共治”三大圈层构建计划,依托地域相邻党组织联动整合商圈资源,联络区级各部门为商圈引进更多优质资源,汇聚经济、商贸、城管、平安等条线力量推动商圈高质量发展。

“通过党建链接政府、企业、社会多元主体,将商圈从‘商业高地’转化为‘治理枢纽’。这不仅是治理成果的展示,更是未来行动的宣言。”余杭区委社会工作部相关负责人表示,接下来余杭区将深入推进商圈治理模式,为城市复杂空间治理提供可复制、可推广的经验。

书香满校园

4月21日,华东师范大学附属仙居学校的学生在校多功能阅览室阅读自己喜爱的图书,迎接世界读书日。近年来,仙居县教育局积极推进书香校园建设,引领广大师生走进书香世界,营造良好的课外阅读氛围。 王华斌 摄



简易事项24小时办结

杭州西湖区矛盾纠纷化解跑出“加速度”



杭州政法融媒体中心 徐文强

近日,市民杨女士满心焦虑地来到杭州市西湖区综治中心求助。原来,休产假期间,她突然接到了“老板被刑拘,公司即将注销”的通知。面对如此变故,她一时不知所措。

按照“先行调解”原则,窗口律师向杨女士分析了走司法程序与私下调解之间的区别。随后,根据杨女士的意愿,调解员以“存在未决纠纷将阻碍公司注销”为由,联系该公司代理方出面调解。次日,在区人民检察院的监督下,杨女士、公司方及第三方商事解纷组织在综治中心“多元化解区”历经多轮协商后,最终达成了书面赔偿协议。

去年以来,西湖区以“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”为核心,全面纵深推进综治中心规范化建设,矛盾纠纷化解

不仅“只进一扇门,最多跑一地”,在“民呼我为·西湖码”等数字赋能的助力下,简易矛盾纠纷已实现24小时办结。

多元协同,预防式化解风险

西湖区综治中心占地不算很大,“容量”却不小。按照矛盾纠纷化解法治化“路线图”,这里共设置了法律咨询、法律援助、调解、复议等8个接待窗口。同时,通过“常驻、轮驻、随驻”等模式,十余个部门、多个调解组织以及共享法庭的近百名工作人员已形成一支强大的“联动化解”队伍。

此外,在区综治中心的统一调度组织下,于去年10月启动的“四中心”联席会议(现已更名为区综治中心会议)还可以开展风险预警提示,预防个案变类案。

“‘四中心’联席会议根据上报数据研判发现,陈某、邓某二人于2024年在杭参与多个企业法人和监事变更,所涉及的托育、培训企业近期存在极大闭店风险,建议及时查处违法违规行为,请5天内反馈结果。”前阵子,西湖区市场监管局、西湖区公

安分局、转塘街道、蒋村街道分别收到了一封由区综治中心下发的“风险预警提示函”。收函后,多个部门立即前往现场走访调查,由于该案早前曾引发街道关注,此次在区级部门介入下,案件进程得以加快。两天后,“解决方案”被明确,涉事群众的损失也被降至最低。

数字赋能,按期办结率99.96%

除了做强区级中心,西湖区还全力推进镇街综治中心规范化建设。目前,全区11个镇街以及所有村社均已全部完成综治中心建设并实现实体化运行。

“简易矛盾纠纷网格化解、一般矛盾纠纷镇街化解、复杂矛盾纠纷区级化解,矛盾纠纷分层过滤、风险隐患梯次消解。目前,我区三级综治架构已全面打通,90%的矛盾纠纷都可以及时化解在群众‘家门口’。”西湖区综治中心工作人员介绍,除了各级综治中心“一窗”受理接待、网格员入户走访等面对面方式,辖区所有居民还可以通过“民呼我为·西湖码”这一

网络渠道反映问题,网格员等基层综治力量则可以通过“西湖区基层智治综合应用”上报求助,很多时候,群众甚至“一次都不用跑”。

前段时间,家住三墩镇的陈女士就通过“西湖码”小程序反映了“自家厨房水池下陷导致漏水以及与物业存在矛盾”的问题。三墩镇综治中心接报后,即刻将此问题下派至社区跟进处置。在社区的督促下,该问题当日便圆满解决了,整个流程用时不到24小时。“以前可能要跑好几次,现在动动手指,问题就快速解决了。”陈女士点赞道。

相关负责人介绍,“民呼我为·西湖码”“西湖区基层智治综合应用”中上报的矛盾纠纷会统一由镇街综治中心接单处理,并以派单模式分类流转、限时解决。2024年,“民呼我为·西湖码”应用平台月均承办群众上报事件近两千件,按期办结率99.96%,评价满意率达98.17%——简易事项24小时办结、常规事项72小时闭环、协同事件7天内办理反馈,高效、差异化的办理机制正惠及千家万户。