

数字赋能平安建设 共治点亮城市新芯

本报记者 刘君怡
通讯员 严琴

2025年,杭州市余杭区仓前街道财政总收入突破百亿元,国际街区服务5500余人次、涉外办事效率提升60%,"余安"共治落地32个试点,"Call Me"积分吸引2.7万居民参与治理,警源类纠纷同比下降8.74%、访源类纠纷同比下降24.4%,电诈发案量、涉案金额同比分别下降4.72%、47.76%……

这一串数字,是杭州城市新中心核心区在法治浙江建设20年之际交出的"平安答卷"。20年,足以让一棵树苗长成参天大树,也足以让一种治理理念深植人心。从"单兵作战"到"多元共治",从"被动应对"到"主动创造",仓前街道通过持续多年的基层治理创新实践,探索出一条基层治理新路径。

从“找谁办”到“就地办”：一座“平安综合体”的诞生

时间倒回几年前。仓前街道的工作人员面临着共同的困惑:辖区人口从几万暴涨到20多万,企业从几十家发展到上万家,矛盾纠纷也随之增多。老百姓遇到纠纷,常常不知道找谁解决;部门之间各自为战、力量分散;一件简单的消费纠纷,可能要跑好几个地方。

怎么办?仓前街道决定“破局”。他们按照“平安综合体”建设理念,建成全区首个占地面积约2000平方米的综治中心。司法、信访、行政执法等多个部门从“各管一摊”变为“集中办公”。综合受理、多元调解、社会治理、综合执法、指挥调度五大功能区,实现了群众“进一扇门,解百家忧”。

运行以来,中心日均化解矛盾纠纷近40起,三起历时七年及以上的信访积案在此得到化解。仓前人没有止步于此。他们深知,真正的基层治理,不能只靠一个中心“兜底”,更要靠一张治理网络“托底”。

针对欧美金融城这类人员流动频繁、业态类型多元的综合性商圈,一套“店(企)治会—楼(园)治会—物联会—‘余安’共治”四级联动体系应运而生。沿街店铺、入驻企业成立店(企)治会,第一时间发现、介入问题;写字楼、商业园区组建楼(园)治会,分类研判上报矛盾;物业公



仓前建成“平安综合体”

司、商超管理方、行业协会成立物联会,搭建跨主体沟通平台;“余安”共治单元工作站,则成为整个体系的“中枢”。

这套体系的效能,在一起重大租赁纠纷中得到充分检验。因企业负责人失联,涉及多方利益的租赁纠纷一度面临升级风险。共治单元迅速启动应急响应,公安、街道、司法等多方力量组成联合调处小组,经过半个月集中攻坚,所有房东与租客达成和解并重新签订合同。

目前,80%以上的简单矛盾在店(企)治会、楼(园)治会层面就地化解,累计成功调解各类纠纷80余起,调解成功率达98%,其中65起在



欧美金融城“余安”共治力量参与解纷

24小时内办结。

贯穿矛盾纠纷化解全过程的,是仓前街道精心打造的“仓和”调解品牌。从“老沈调解室”独创“八步调解法”、调处疑难案件180余起,到梦创社区公共法律服务驿站帮助企业规范流程、追回款项近百万元;从杭州市首个新业态纠纷调解中心为外卖骑手王某化解交通事故赔偿难题,到“向未来”调解主题公园内嵌于绿地图道间的调解站、议事站、解忧信箱。“1+17+2N”矛盾纠纷调解体系以街道调委会为“中枢”,17个村社调委会为“支点”,N个特色调解组织为“末梢”,N项配套机制为保障,让群众在任一调解站点都能获得专业服务。

从“旁观者”到“建设者”：一个积分激活的“共治密码”

如果说综治中心和“余安”共治解决的是“如何管”的问题,那么“Call Me”积分管理体系回答的则是“谁来管”的问题。

仓前街道下辖6个村、12个社区,户籍人口7万人,流动人口15.6万人。随着城市化快速推进,传统“熟人社会”向“生人社会”转变,群众参与度不高、资源整合难度大、治理效能不足,成为基层治理面临的现实难题。

2024年,仓前街道列入浙江省首批全域未来社区建设试点镇街。这为其提供了新契机——运用数字化手段,重新激发群众参与活力。

依托余杭区民生服务“看余杭”平台“我的村社”模块,仓前街道搭建起统一的街道级民生服务数字平台。居民可进行投诉建议、活动预约、事件上报、生活服务查询,还能预约食堂送餐、爱心助浴等服务。核心创新在于打通“双向积分循环”:群众参与治理的行为可量化为积分,积分可兑换实物、商户优惠,甚至可跨社区使用。安全隐患上报、矛盾调解参与、好人好事等均纳入积分指标。

截至目前,已有27988名居民注册“我的村社”,255家商户入驻平台,居民累计兑换商品

38497次;累计发布活动3838场,参与69024人次;居民通过平台上报环境整治、安全隐患、矛盾纠纷等事项1400件,办结率95%。

万和社区的胡秀英,在收到邻居求救微信后,撬门救出被困于火灾的女孩并悉心安抚。这类“好人好事”在积分体系中被记录、认可与激励。居民从“旁观者”变为“建设者”,从“要我参与”转为“我要参与”。积分制的深层逻辑,是推动基层治理从“政府单向推动”向“群众主动参与”转变,实现治理效能与民生福祉的同步提升。

从“本土治理”到“国际视野”：一个核心街区的法治温度

杭州城市新中心,不仅有本地居民,还有大量外籍人士、创业人才、新就业群体。随着跨境电商、数字经济蓬勃发展,网络消费纠纷、涉外法律争议、知识产权保护等新型矛盾不断涌现。

传统治理模式,已难以适应这些新挑战。仓前街道的破题思路是:以国际化视野,构建多元共治的“法治生态圈”。

城市芯综治中心是这一理念的集中体现。中心整合联勤指挥中心、创景警务室、移民事务服务中心、一带一路国际法务区四大阵地,配齐“1+9”专职力量。巡逻机器人、机器狗、无人机

及AI算法等科技手段集成应用,构建“天地人”一体管控闭环。“1分钟响应、3分钟抵达、10分钟处置”机制,大幅提升治理响应速度。

国际街区移民事务服务中心可提供移民事务、外籍人才签证、永久居留申请等一站式政务服务,并开通仓小驿24小时线上咨询,涉外办事效率提升60%,累计服务外籍青年人才5500余人次。余杭区首个“一带一路”国际法务区,整合涉外公证、商事仲裁、“洋调解”等资源,为涉外企业和个人提供专业化、国际化法律服务。“洋娘舅”参与涉外纠纷调解,让外籍人士感

受到温暖。

仓南里(抖音集团华东总部)综治驿站是另一特色实践。驿站聚焦“平安前哨”守底线、“服务窗口”暖民心两大核心职能,整合“余安”共治单元、交警、城管、社区及园区企业等多方力量,创新实行“高峰定点值守+日常机动巡逻”“视频全域巡查+实地快速处置”双向运行模式,实现全天候监管不缺位。街区还组建了女子巡逻队,以柔性执法、温情服务成为一道特色风景线。

在仓前街道的广场公园、街头巷尾,“众人的事情由众人商量”正成为常态。春意融融的“向未来”调解主题公园里,西溪丽晶小区的楼长、物业与居民代表围坐一起,商议多功能活动室“丽晶邻里汇”的管理细节——开放时间、志愿者招募、静音时段设置等事项,经多轮协商均达成共识。



城市芯综治中心实现“一键调度”



居民咨询涉外公共法律服务

法治浙江建设20年,仓前街道用实践证明:最好的治理,不是管住人,而是凝聚人;不是单向输出,而是双向奔赴;不是被动应对,而是主动创造。仓前街道这条共建共治共享的基层治理新路径,通向“城市新中心、幸福满仓前”的美好愿景,更是法治浙江建设在基层的生动注脚。