以“余安”之治 筑“常宁”之基

本报记者 刘君怡
通讯员 李宗政

20年前,浙江省委十一届十次全会作出建设法治浙江的重大决策,20年后,法治的根系已深扎于之江大地的每一寸土壤,在基层社会治理的“最后一公里”,绽放出绚烂的实践之花。

在杭州城西科创大走廊的核心腹地,余杭区五常街道正以一场深刻的社会治理变革,为法治浙江建设20年写下生动注脚。作为全区首个全域城市化街道,面对企业云集、人口高密、矛盾交织的现代治理难题,五常没有囿于传统,而是选择以法治思维为舵,以多元共治为帆,探索出一条从“管理”走向“治理”、从“平安”迈向“长安”的现代化路径。

聚散为整,重塑基层治理新格局

基层治理的难点,往往在于力量分散、响应滞后。五常街道辖区面积广阔,重点场所密集,仅靠公安力量,犹如杯水车薪。如何将散落在社会各个角落的安保力量、自治资源“聚沙成塔”?“余安”共治体系应运而生。

这一体系的核心,在于一个“统”字。街道通过“统一装备配置、统一流程规范、统一调度机制”的“三统一”措施,将原本分属不同主体的保安队伍,整合为一支纳入“警保民”管理体系的规范化、标准化“编外”力量。依托“余智护杭”平台和4G单兵设备,一个覆盖全域的可视化指挥调度网络悄然织就,“135”快反机制得以高效运转。

这套体系的威力,在一次次实战中得以检验。2025年9月,在浙江大学医学院附属妇产科医院余杭院区,一场特殊的揭牌仪式引人注目。“余安”共治的触角延伸到了医院这一矛盾高发区。新启用的综治工作驿站,并非简单的物理空间,而是一个功能集成的治理枢纽。

“医院周边流动摊贩的管理、偶发的医患纠纷,这些都不是医院单方能解决的。”社区负责人道出了治理痛点。如今,驿站成为了连接“医院—社区—职能部门”的“连接线”,被定位为医疗秩序的“守护者”和群众安心的“稳定器”。

浙江大学医学院附属妇产科医院余杭院区综治工作驿站启用

驿站启用不久,便迎来了一次实战考验。一名从外地赶来就诊的患者家属,在办理入院手续时不慎将装有全部病历资料的档案袋遗失。这些病历关乎后续治疗方案的制定,补办程序繁琐且耗时,家属急得手足无措。驿站值守的共治力量迅速响应,启动“警保联动”机制。一方面安抚家属情绪,详细了解行动轨迹;另一方面,通过调阅院内及周边监控,联合医院安保人员在病区、走廊、停车场展开地毯式搜寻。不到半小时,档案袋便在休息区的座椅夹缝中被找到。病历失而复得,家属紧紧握住驿站工作人员的手,连声道谢。

数据显示,自体系运行以来,共治单元累计协助处置警情5300余起,占总警情的41%,非警务类警情显著下降,基层治理的效能从“物理整合”迈向“化学融合”。

探索“分层处置+联动防控”最优解

工作人员在西溪印象城开展共治宣传

商圈,是城市活力的象征,也是治理难点的集中地。在日均客流量巨大的西溪印象城,五常街道再次展现了其治理智慧。

走进“余安”共治西溪印象城点位,警情处置区、矛盾调解区、联合办公区三大功能区块布局清晰。这里整合了派出所、商场管理方、物业安保等多元力量,实行24小时常态化运作。创新的“分层处置+联动防控+闭环管理”模式,让复杂商圈的治理变得井然有序。

“商场客诉团队—共治站点—派出所”三级纠纷化解体系,为不同层级的矛盾纠纷设置了精准的“分流阀”。一般的消费纠纷,由商场客诉团队先行调解,快速响应;复杂的纠纷,则转至共治站点,由专业力量联合处置;重大疑难纠纷,则由派出所介入,形成闭环管理。

不久前,市民陈女士在商场试衣时不慎遗落一条价值3万元的黄金手链。接到求助后,驿站工作人员迅速启动“余安”共治警商联动机制。一方面,他们对接商场内多家首饰店,叮嘱商户留意线索;另一方面,带领驿站队员加强巡查。最终,在多方紧密配合下,手链成功寻回。

数据印证了成效:2025年上半年,西溪印象城警情量较2024年下半年下降22%;一般消费纠纷平均处置时间从2小时缩短至30分钟;共治力量累计成功调解纠纷1483次,调解成功率达90%。这套“组合拳”,打出了商圈治理的“最优解”。

温情“洪嫂”构筑治理防线

如果说“余安”共治是一张横向覆盖的治理网,那么五常街道精心构建的“调解矩阵”,则是一支纵向深挖矛盾根源的“特战队”。在这里,专业调解与社会力量相辅相成,共同将矛盾纠纷化解在源头、消弭在萌芽。

邻里纠纷、债务矛盾、欠薪争议……这些看似“鸡毛蒜皮”的警源纠纷,若处置不当,极易成为“民转刑”案件的导火索。五常街道深谙此理,会同派出所、司法所,创新“警调对接、靠前化解”机制,将人民调解的力量前置到派出所一线。

走进“五心常宁”警民联调工作室,没有剑拔弩张,只有耐心倾听与理性疏导。司法所调解员常驻于此,实现了警源纠纷的“前端介入、源头化解”。这一模式的关键,在于一个“早”字——早发现、早介入、早化解。为激发调解员的积极性,街道引入“以奖代补”的激励机制,让“有为之士”获得“有感之得”。截至目前,已累计发放奖励资金20余万元。

机制的创新带来了实效的凸显。2025年以来,工作室成功联合化解警源纠纷1068件,有效防止了矛盾升级转化。近两年来,辖区未发生一起命案,从源头上遏制了“民转刑”案件的发生。这“五心”——责任心、公心、耐心、细心、贴心,正成为守护五常平安的坚固盾牌。

在五常街道,还有一支“娘子军”格外亮眼。她们身着红马甲,奔走在社区楼宇之间,调解家庭矛盾、宣传反诈知识、参与疫情防控、倡导垃圾分类……她们有一个共同的名字——五常“洪嫂”。

这是一支来自群众、扎根群众、服务群众的队伍。近1000名“洪嫂”志愿者中,有社区女党员、机关优秀女职工、热心公益的企业员工。她们发挥女性特有的耐心、细腻和沟通优势,成为基层社会治理中不可或缺的柔性力量。

为了让“洪嫂”们发挥更大作用,五常街道不断探索数字化赋能。在海创社区试点的“云上寻助”工作模式,依托“社区微脑”钉钉平台,居民只需轻点“矛盾调解”板块,求助信息便能精准推送至“洪嫂”手中。而在“智慧五常”数字化平台中,更是专门研发了“婚姻家庭矛盾纠纷”报警平台,通过“洪嫂—社区妇联—街道妇联”三级调处机制,为辖区家庭和谐保驾护航。

“五心常宁”联调提前介入化解纠纷

“洪嫂”探索婚姻家庭调解

在五常街道,我们看到了法治精神如何嵌入每一个共治单元,调解机制如何弥合每一次社会摩擦,社会力量如何成为守护平安的毛细血管。从“余安”共治的体系重塑,到商圈治理的精准破题,再到“五心常宁”与“洪嫂”力量的源头治理,五常街道的实践,恰是法治浙江建设20年来,基层治理从“单一管治”走向“多元共治”的生动实践。在新征程上,五常街道将继续以先行者的姿态,书写“民之所望,治理所向”的精彩答卷,让“法治”这一宏大命题,在基层的沃土上,传递出温暖的民生温度。