

## 打造新时代“枫桥经验”城市样板

## 长庆街道奋力守护群众安全感

长庆街道1.39平方公里的面积上有5.6万常住人口,其中流动人口占比更是高达四分之一。大量的流动人口在繁荣辖区经济的同时,也带来了管理的压力、服务的痛点、治理的难题。

近年来,街道将平安建设作为重要工作方向之一,努力为“活力、实力、宜居、和谐”长庆夯实平安之基,着力提升群众安全感、满意度和幸福感。聚焦“三治融合”,打造新华坊社区、王马社区两个“全国民主法治示范社区”;深化全科网格建设,着力构建“1+3+1”基层治理体系;践行“武林大妈”志愿服务精神,形成了“三和交流室”等一批特色品牌。

## “网格+警格”

## 织密群防群治一张网

在推进基层社会治理现代化过程中,街道积极探索网格和警格融合,采用“网格+警格”的形式构建起治理网络。综合执法队、市场监管所、派出所、司法所等执法力量,“武林大妈”、楼道骨干、义警、安委会等群众力量都被纳入全域6个社区的21个网格中,充分发挥群防群治作用。

王马社区横燕子弄的老沈是个热心人,原本在社区里开了一家玉石店。2020年,在社区和民警的鼓舞下,老沈将玉石店打造成“老沈反诈工作室”,自己任社区第二网格的反诈宣传员。工作室开办不久,老沈听说社区退休居民老马听信微信上“炒股专家”的“建议”,固执地要汇钱,立即和社区民警一起上门做工作,他以老邻居的身份细致分析、耐心劝说,终于打消了老马汇钱的心思,避免了钱财损失。工作室成立至今,已经成功阻止电信网络诈骗7起,为群众挽损159万余元。

“网格+警格”联动程序有效提升基层执法效能。4月,新华路一家餐饮“网红店”店主收到了约谈通知书,原来,网格员在走访中发现该店租用了一户房屋做食品加工,产生的异味不仅影响了居民生活,还存在用电超负荷的安全隐患。网格员屡次上门劝说无果后,由所在网格的市场监管、执法、消防负责人联合对店家发起约谈。在执法力量的威慑下,店主当场表示立即整改。通过基层治理四平台,街道每天联动“网格+警格”处置类似事件10余起,噪音扰民、违章建筑、地面卫星、消防隐患等多种顽疾痼疾正在逐渐化解。

“网格的优势在于软实力,我们的‘武林大妈’和志愿者,做起群众工作来得心应手。而警格的优势在于硬实力,执法队员和民警一出场,威慑力十足。”街道平安建设办负责人说道,将网格和警格融合到一起,就是将软实力与硬实力都用起来,起到“刚柔并济”的效果。

## “线上+线下”

## 推动矛盾纠纷多元化解

长庆街道努力实践“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的新时代“枫桥经验”,采用“线上+线下”等多种模式助推矛盾纠纷调解。

建立社会矛盾纠纷调处化解中心,实现矛盾纠纷调处化解全过程无缝衔接,为群众提供解决信访难题的“一条龙服务”。受理阶段,矛盾中心坚持“一窗受理”+“代办联络点”形式,设置有“中心窗口—社区代办点—重点单位联络点”三级网点,确保居民来访一次就能解决。调解阶段,矛盾中心采取“武林大妈”+“微法庭”模式,除常驻专业司法调解力量外,还引入了“武林大妈”工作室、“三和交流室”等民间调解组织,为纠纷调处提供多元化的力量保障。自中心成立以来,已接待受理各类投诉纠纷1374件,化解率超过90%。

“我来感谢调解员潘美华,十几年的纠纷,多亏她帮我解决了。”72岁的王奶奶拿着一面锦旗来到区矛调中心。她口中的潘美华,正是浙大御畴社区“三和交流室”的主要成员之一。

“三和交流室”成立于2011年,由一群热心公益事业、充满爱心和奉献精神的老党员、老干

部、青年志愿者和居民骨干组成。“三和交流室”以自治、法治、德治“三治融合”为抓手,以打造“忠孝善美”为元素的三和家园为方向,独创了矛盾预防“四关”、志愿工作“五个结合”等工作方法。近年来,“交流室”开展普法宣传服务和培训4000余人次,接待居民群众和提供法律咨询1500余人次,预防化解矛盾500余起,成功调解纠纷100余次,成为社区有名的“和事佬”。2020年,“三和交流室——志愿服务助推社区治理”项目获得第五届中国青年志愿服务项目大赛金奖。

除了搭建线下矛盾调解平台,街道还开辟了矛盾“云调解”、法律援助“云服务”等线上路径,推出“当事人、法院、和事佬”异地在线视频调解模式,针对企业开展“疫情后用工法律问题”专项服务等。去年疫情过后的复工复产阶段,辖区内不少企业都面临涉疫情的商业合同纠纷以及员工与用人单位之间的劳资纠纷。为了避免“小矛盾”演变成“大麻烦”,街道联合“浙江浙联律师事务所”推出“空中慕课”直播,在网络“云端”针对疫情之下可能遇到的市场监管、劳动用工、合同纠纷等问题提供专业法律解答。



## “大脑+大妈”

## 数字赋能智慧促和

自2018年起,长庆街道尝试运用智慧手段高效解决基层治理问题,以“城市大脑”赋能“武林大妈”群防群治、平安创建等工作。

租房和流动人口管理一直是基层治理的痛点。为了有效解决租房信息掌握不清晰、巡查检查不全面、管理服务不到位的问题,长庆街道创新推出“五报告、二必巡、三色预警”的“523”出租房旅馆式管理系统。借助“基层治理四平台”搭建起的管理系统,将出租房管理全流程搬至线上,依托完整数据库实现“在线维护、留痕管理、信息可查、数据有用”,进而形成“网格管理、三色预警、事件闭环、全域覆盖”的管理思路。运行3年来,街道出租房管控率、流动人口登记率有效上升,街道火灾发生率连续两年下降60%。

2019年,长庆街道作为省级社会治理现代化试点单位,推出了全省第一个街道级数字驾驶舱。按照“五位一体”总体布局,经过两年发展,街道数字驾驶舱已经成为集数据整合、场景应用、指挥联动等功能为一体的综合平台,建成党建、综治、生态环境、疫情防控等模块40个,单兵、AI探头、雪亮工程等图层37个,开发“智慧安防小区系统”“一键启动应急响应”“工地在线监测系统”“丝绸城智慧街区系统”等系统性应用场景。

街道数字驾驶舱利用数据碰撞,在疫情期间以出租房为切口迅速推进1.6万流动人口的信息排查;运用一键应急指挥系统,迅速集结应急力量快速处置风险隐患;通过“机器换人”,利用在线监测设备,实现工地文明施工24小时监督,将扬尘和噪声污染“事后处置”变为“事前发现”,把隐患消灭在萌芽状态,切实提高群众安全感、幸福感和感受度。

