

办好民生“微小事” 上塘答好基层治理“平安卷”



答好基础题 延伸平安触角 基层“末梢”变治理“前哨”

上塘河，起源于秦朝，故又名秦河。曾经，这里舟楫相连，终日不绝。而今，上塘河蜿蜒之处，满目皆繁华。因河而名、因河而兴的上塘街道，也成为一片宜居宜业的热土。

如何持续办好民生“微小事”，让群众坐稳基层治理“致富班车”？近年来，上塘街道以源头防范、实质化解为导向，通过延伸平安触角、构建共治格局、探索数字赋能，全力以赴推进访源、警源和诉源“三源共治”，答好基层治理“平安卷”，为实现基层治理跨越式发展打开新空间。

本版供稿 桂慧君

治理之道，重在基层，难在精细。为妥善解决好人民群众身边的小矛盾，上塘街道加强队伍建设，夯实1100余名“1+3+N”网格力量，联动退休干部、在职党员、群众社团、平安志愿者等资源，延伸网格服务触角，广泛收集社情民意，在不同社区建立矛盾纠纷案前调解“前哨站”。

“小区基础设施老旧，需要改善”“对面开了一家小餐饮，油烟味太重”……如何实现居民诉求“快响应”？早在2003年，当时在瓜山社区负责基层综治工作的叶其杨，为了更好地调解居民纠纷，成立“流动人口调解室”（2007年起更名为“其杨调解工作室”），开启了社区与居民的有效对话，打造了一个倾听民声、汇聚民意的零距离互动平台。20年来，其杨调解工作室已调解各类矛盾纠纷1500余起，梳理居民意见建议180余条，深得居民的信赖与支持。

在蔡马社区，“有事情，找小沈”已成为辖区居民经常挂在嘴边的一句话。小沈是谁？他是居委会副主任、网格长沈华梁。2020年起，他把自己的电话设置成了居民热线，架起社区与居民的沟通桥梁。4年来，面对居民反映的大小事情，沈华梁耐心倾听，尽心尽力解决，为居民排忧解难。

在假山路社区，“平安传心工作室”也深得人心。社区“银耀平安先锋队”骨干成员、平安志愿者屠传根坚守在这片“根据地”已有十余年，为辖区居民协调化解各类矛盾纠纷。在他的带领下，小区里的不少党员和热心居民也加入进来，和老屠一起“用百姓的话，讲百姓的理、解百姓的忧”。

在上塘街道，像这样的平安工作者有不少，他们深耕细作小网格，将矛盾纠纷化解在网格内，成为了居民认可的“和事佬”，从源头减少“诉的形成、案的衍生、访的产生”，以化解“小矛盾”累积“大平安”。



叶其杨（左二）在调解纠纷

答好重点题 构建共治格局 基层“资源”变治理“合力”

在上塘街道，不仅有浙大城市学院在内的多所高等院校，还有浙江建华五金机电市场、杭州灯具市场等大型专业市场，随着城市化进程推进，大量流动人口涌入，产业生态日趋多元，给基层治理带来不少困难和挑战。

2016年起，上塘街道启用“三所联动”人民调解工作室，充分发挥司法所、派出所和律师事务所的作用，构建“人民调解+法治指导”协同发力的“融治理”模式，凝聚“三源治理”合力，确保辖区社会安定有序。

除“三所联动”外，上塘街道还积极搭建“街道社会治理中心—社区品牌调解工作室—小区居民议事会”三级矛盾载体，导入“共享法庭”等下沉司法资源，联动化解重大疑难纠纷，形成以党组织为引领，自治、法治、德治、智治相融合的“三源共治”治理体系。

为满足群众多层次、多样化需求，矛调中心还根据矛盾类型实行一对一“派单”，提供“点单式”调解服务。调解完毕，矛盾双方根据调解情况“评单”，对调解结果进行评价，促进调解员不断提升服务质量。

据统计，今年以来，上塘街道依托“三源共治”已成功化解矛盾纠纷1218起，最大程度地保障了涉事双方的根本利益，成为化解居民矛盾的“减压阀”、基层稳定的“润滑剂”。

答好加分题 探索数字赋能 基层“难点”变治理“亮点”

矛盾纠纷如何实现全链条闭环管理？上塘街道探索数字化改革，拧紧闭环链条，形成服务管理新模式。

回迁安置小区治理是考验基层治理能力的一个难题，上塘街道却将“难点”变成了“亮点”，打造了全国民主法治示范村（社区）、国家级美好家园——蔡马社区。这个小区是一个典型的回迁安置小区，存在外来人口多、人员流动性大等难点。如何从小从细抓好平安工作？2020年起，上塘街道探索数字赋能，通过“物联网+大数据”联动管理，全面打造智慧小区管理平台，通过智能预警和研判预警，实现一键派单处置纠纷警情、网格事件，为广大居民筑起一道看得见、摸得着的24小时安全防护网。比如，477台智慧安防设备交织出了小区的智慧网眼，以“全域感知”对小区的人、车、房信息进行精准管控；24路小区高空抛物摄像头和16路重点区域监控在小区无死角覆盖，让抛物者无藏匿之地；16处电动自行车集中智能充电点在发挥民生服务作用的同时，最大限度杜绝消防隐患。

“我们社区已经连续5年流动人口登记率达100%，连续6年火警零发生。”蔡马社区党总支书记张惠芬说。

通过数字赋能，上塘街道基层治理有了新气象。2023年，街道继续发力，以“大综合一体化”行政执法改革为牵引，重点围绕企业、出租房、沿街店铺等应用场景，开发了流动人口管理、智慧消防等多个模块，让“小脑+手脚”协同发力，通过“一脑统管、一屏指挥、一键派单”，确保“1分钟响应启动、3分钟到场处置、5分钟增援力量协同作战”，形成“从小从早发现，从快从稳处置”的工作闭环。“依托数字驾驶舱系统，哪里矛盾多发、何时警情较多等，我们一目了然。”街道平安办负责人介绍说。

摸清了矛盾纠纷源头，还得啃得下“硬骨头”。上塘街道开拓新思路，提出新打法，探索实施基层站所周（月）工作制度，强化党建主导，加强7个站所资源统筹，用好政法工作联席会议制度，把基层治理过程中的难点、堵点、痛点问题集中起来讨论，以“联合共治”为着力点破解协同难题，寻求最佳解决办法；通过定期会商、明确分工、协同处置，形成“议—责—融—联”通用工作模式，推动“从解决一个问题上升到解决一类问题”。截至目前，街道已召开相关会议14次，解决各类疑难杂症10余件，啃下不少“硬骨头”。



蔡马法治公园



现代社区智慧数字平台

平安建设只有进行时，没有完成时。上塘街道将坚持以“小突破”带动基层治理“大牵引”，着力打通服务群众的“最后一公里”，切实打造百姓的宜居宜业之所，让上塘成为古运河畔一道靓丽的平安风景线，把“三源治理”从“盆景”变成“风景”。