



浙江省杭州市临安区河桥镇卫生院的党员志愿者在泥骆村为村民进行健康知识普及(11月19日报)。

社会治理是国家治理的重要方面。党的十九届四中全会对加强和创新社会治理,构建基层社会治理新格局作出明确部署。

新华社记者近日在浙江基层采访,从一个个鲜活故事中,感受到之江大地勇立改革潮头,在实践中探索创新,强化党建引领、推进科技支撑、引导群众参与,谱写着基层社会治理创新的新篇章。

# 为何能走在良治、善治的前列?

## ——创新基层社会治理的浙江实践



浙江省长兴县吕山乡金村村级代办员为村民登记所需办理事务,由代办员统一去县里为村民代办(11月20日报)。吕山乡金村村便民服务中心专门设立代办窗口,为村民提供代办、代缴服务。



浙江省长兴县和平镇马家边村便民服务中心志愿者上门为残疾老人马雪花(右)提供残疾证换证服务,并给她送来新轮椅(11月20日报)。



志愿者故事员徐永平(前右)在浙江省杭州市余杭区塘栖镇丁河村给村民们用方言讲故事,倡导移风易俗新风尚(11月20日报)。



在浙江嘉兴南湖的湘城社区活动室,孩子们在参加做寿司活动(11月17日报)。

### 党建引领 党员干部成为联系服务群众的中坚力量

75岁的退休老党员沈珍寿,家住嘉兴市七星街道三家浜社区,他还有一个特别的身份——联户党员,负责联系周边12户社区居民。

“今年夏天小区门口的窨井堵了,路面积水出入不便,老沈第一时间向社区反映,路面疏通了;我们房子挨着马路,晚上大车路过噪音太大,也是老沈反映后给我们安了隔音板……”谈起老沈,联系户符根林竖起大拇指,“联户党员就是我们的代言人。”

“像老沈这样的联户党员,在我们社区共有169名,联系全社区1904户居民。他们可以随时向社区干部反映联系户的情况、诉求,还可以在每月5日定期召开的联户党员工作汇报会上提出问题建议。”三家浜社区党委书记王雪峰告诉记者。

三家浜社区的做法,是构建党建引领基层治理新模式的一个缩影。

据介绍,嘉兴市近年来深化新时代“网格连心、组团服务”工作,以居民小区和自然村落为基础单位,划分4379个地理信息网格,坚持把党支部建在网格上,全市12.6万名在职党员回社区报到亮身份,每名党员联系5至15户群众,落实群众代办事项必到、负面情绪必到、突发事情必到、矛盾纠纷必到、红白喜事必到“五必到”制度,党员干部成为联系服务群众的中坚力量。

城市老旧小区,是基层治理的重点和难点。杭州市长庆街道居住着6万多人,其中1.2万人为外来流动人口,街道很多小区是老旧小区。企业退休职工张雪蓉,是街道王马社区横燕子弄小区的一位楼道支部书记。

“老旧小区没有物业和业委会,社区里的大事小情需要发挥楼道党支部和小区党员的作用。”张雪蓉说,通过楼道支部包干楼道、楼道党员结对家庭,做好垃圾分类入户宣传、入户指导和考核监督等工作,目前小区居民垃圾分类准确率达到了85%以上。

“我们街道6万多人的居民人口,每天三四万人的客流量,光靠专职工作人员,力量远远不够。”长庆街道党工委书记应彩虹介绍,街道通过成立85个楼道党支部,在垃圾分类、老旧小区改造、互助式养老、平安建设、矛盾纠纷调解等各项工作中,发挥3200多名社区党员先锋模范作用,让党员成为群众身边最贴心的服务员、政府工作的好帮手。

党建引领基层治理,不仅让党的工作做得更深更实,也打通了服务群众、密切党群干群关系的最后一公里。



“帮帮团”志愿者们在林城镇上狮村的帮扶对象家中帮助晾晒粉皮(11月20日报)。从2019年初开始,浙江省长兴县林城镇团委组织全镇各村青年志愿者成立“帮帮团”服务平台,定期开展义务劳动,帮助农村低收入帮扶对象做农活。

### 科技支撑 以信息化推动治理现代化

11月18日清晨,江苏丹阳的“90后”女孩戴玲玲来到水乡乌镇,准备办理酒店入住时,却发现身份证忘带了。“以为要跑到公安局去办临时身份证,没想到酒店前台跟我说,在网上申请就能轻松搞定。”

打开“乌镇民情”公众号,选择“住宿审核”填入个人信息……6点25分,戴玲玲提交申请,7点58分,就拿到电子版“无身份证件旅客住宿证明”顺利入住酒店。

远程办理游客的身份审核,这是“乌镇管家联动中心”的一项功能。

作为世界互联网大会永久举办地,乌镇依托信息技术织就一张社会治理高效之网,小到转角旮旯的路灯、排水口,大到重点场所的路况、人流,全都“一网尽得”。

“依托‘乌镇管家联动中心’平台,我们实现了治安、消防、交通、安监、乌镇民情等相关数据整合,25个部门在线协同,让城市万物互联、百姓安居乐业。”桐乡市“乌镇管家联动中心”主任张常春说。

兼具互联网基因的杭州市,在构建科技支撑的社会治理体系方面同样走在前列。

在杭州“城市大脑”的旅游大数据大屏上,记者看到西湖等热门景区的实时游客量、承载力,酒店在线预订分析,行业消费分析等数据一目了然。

“打通不同部门的数据,扩大其有效应用场景,杭州的目标是让游客在杭州多游1小时,将原本耗在交通拥堵上的时间更有效地利用。”杭州市旅游委员会旅游经济实验室主任傅卫权说。

在长庆街道,一套整合多个平台数据资源的社会治理综合服务系统“长庆微脑”,发挥着科学精细管理的作用。

通过“长庆微脑”的出租房管理系统,全街道4270套出租房全部建立电子档案,根据安全隐患程度标注“红黄绿”三色,实现对每个租户的“靶向式”精确管理,系统运行近三年,居民投诉量、刑事发案数均下降三成。

在绍兴诸暨市,信息化也为基层矛盾纠纷化解注入新动力。

今年初,市民孙某在诸暨某医院做了右声带息肉切除手术产生不良反应,要求医院赔偿损失,医院迟迟未答复。通过在线矛盾纠纷多元化解平台(ODR平台),他上传调解申请书及证据材料,并预约专职调解员。

经过调解员调解,不到半个月,双方通过视频达成和解,医院当场支付2万元。“本以为一场漫长的官司在所难免,没想到这么快就得到满意的调解结果。”孙某坦言。

诸暨市人民法院副院长葛继光介绍,ODR平台集

结127家调解组织,648名调解员,可以实现多种类型纠纷的调解。今年1至10月份,诸暨法院诉讼服务窗口共分流纠纷11591余件,引导率85.48%,其中调解成功3470件,办理司法确认2948件。

### 群众参与 众人的事情众人商量

阳光温暖的周日上午,嘉兴南湖的一个社区活动室里热闹非凡。在志愿者引导下,家长们带着孩子一起做寿司,享受天伦之乐。

“去年7月我们搬到南湖的湘城社区,一开始很担心外地人会不会被排挤,没想到社区的很多事情我们都能参与,在这里找到了家的感觉。”来自江西的社区新居民郭小毛说。

记者了解到,由于半数以上的居民是拆迁户,湘城社区曾是出了名的“混乱”小区。去年开始,社区引进140多个社会组织,带动居民参与社会治理。

“少年派”计划,每周有超过10种活动,以孩子为纽带推进家庭教育;“大树计划”针对社区老年人,提供就餐、就医、洗浴等贴心服务;“红色物业”计划,发动居民一起助力保安联防、环境养护……

“大家共同参与,因为这是我们共同的家园。”居民钟桂兰说,连续9年来,每个月的16日,社区都会开展民情民意恳谈会,大家坐在一起提意见,一起想办法解决问题。

作为“枫桥经验”的发源地,浙江在完善群众参与基层社会治理的制度渠道方面也有不少创新探索。

小事不出村,大事不出镇,矛盾不上交。乡贤参事会、红枫义警协会、乡风文明理事会、志愿服务队、邻里纠纷调解会、枫桥经验宣讲队、文艺宣传队、老年协会、“枫桥大妈”、退伍军人服务社……在诸暨市枫桥镇枫源村,一个个群众自治新载体,拓展着基层治理的新路径。

众人的事情众人商量,集体的规矩集体制定。

走进桐乡市崇福镇南阳村,村民俞咬根家门口挂着的彩带气球,依然烘托着孙子刚刚结婚的喜悦。

“以前办喜事可不轻松,整个媳妇流水席吃掉十几万元也不奇怪。”俞咬根说,现在婚宴就在小区文化礼堂里办,大家吃得开心,又不浪费。

风气的改变,源于村里道德评判团的作用。

南阳村党总支书记张国伟介绍,为了刹住攀比浪费之风,村干部、党员中心户、部分村民代表组成的道德评判团,拟定了一张红白喜事菜单,经征求全村人意见,为大家伙儿立下“硬杠杠”:菜品每桌价格800元至1200元,香烟一包不超过50元,白酒一瓶不超过200元……

人民的诉求是治理变革的动力,人民的智慧是治理创新的源泉。

记者了解到,近年来,桐乡市在全国率先探索自治、法治、德治“三治融合”的基层社会治理体系,建起覆盖全市211个村社的“一约两会三团”:即村规民约(社区公约),百姓议事会、乡贤参事会、百事服务团、法律服务团、道德评判团,“治”出了社会活力,“治”出了和谐有序。

新华社记者  
(新华社北京11月23日电)



浙江省诸暨市枫桥镇义工联合会的志愿者在枫桥镇陈家村开展便民服务时合影(11月2日报)。枫桥镇义工联合会成立于2015年,目前共有来自各行各业的280余名义工,平均半个月一次下到各村(社区)为基层群众服务。

(本版图片均据新华社)