

东港街道的基层治理探索——智治为翼 共治为基 解锁精细化治理新路径



□记者 俞浙前 通讯员 沈碧红 张涵轲

晨光漫过东港的天际线,整个内湖商圈渐渐苏醒。商户陆续开门迎客,商务楼宇里的白领匆匆步入电梯,外卖骑手在街巷间穿行——这里是普陀主城最繁华的区块,日均人流量过万,也是基层治理最复杂的“毛细血管”。

把视角拉远,整个东港街道的治理版图更加庞杂:13万常住人口、2.8万流动人口,6660家注册企业,123个小区,26幢商务楼宇。人口密、业态杂、治理点多线面广——这道考题,摆在东港街道面前。

如何破题?答案正在实践中清晰浮现:以“智治”为翼,让数据跑出加速度;以“共治”为基,让群众成为主人翁。一张精细化基层治理的新路径,在这里从蓝图变为现实。

最强大脑赋能:从“治理”迈向“智理”

走进东港街道综合信息指挥中心,巨大的电子屏幕上,各类数据实时跳动、分区呈现,清晰勾勒出辖区内的运行状态。这里是整个街道的“智慧大脑”——向上无缝对接区级职能部门及辖区企事业单位,汇聚各类群众诉求、矛盾纠纷和问题隐患;向下贯通覆盖9个城市社区、7个村,实现事件精准分流、全程跟踪闭环反馈。

大屏接入了辖区内5000个监控探头,这些全天候的“电子哨兵”实现了重点区域全时段、全地域覆盖。指挥中心日均处理40件网格事件,从道路破损到邻里纠纷,从占道经营到市容问题,135个网格的运行状况在此一目了然。

智慧大脑的高效运转,离不开一套灵敏的响应机制。街道组建由派出所、综合行政执法队、市场监管等执法力量和街道辅助管理力量组成的综合治理大队,开展24小时协同治理。一旦发现异常,各单位1分钟内线上响应,3分钟内电话告知当事人,10分钟内到达现场联动处置。这套机制让问题在萌芽阶段就被快速“掐灭”。

如果说快速响应是“治已病”,那么东港街道的另一项工作就是“治未病”。街道进一步细化135个网格、676个微网格布局,发展楼道长、信息员、志愿者等逾千名治理力量,将触角延伸至城市的“毛细血管”。这支队伍在数据采集、隐患排查、政策宣传、纠纷化解等工作中发挥了关键作用,实现了事件处置、矛盾化解、风险排查的关口前移。

在商圈,外卖骑手、快递员等新就业群体也被纳入治理网络。东港街道商圈党群服务中心设立的“小哥驿站”和“暖新港湾”,不仅提供饮水、充电、休憩等服务,还创新建立了“民情收集+治理参与”机制,吸纳骑手担任“移动网格员”。路面破损、设施故障等城市管理“微问题”,通过骑手们的“随手拍”上传至“掌上基层治理”平台,实现隐患上报、部门派单、结果反馈的闭环处理。今年以来,这一机制已推动解决停车区优化、快递柜增设、老旧小区照明修复等民生难题40余个,实现了服务与治理的双向赋能。

据悉,东港街道还从多个维度不断完善制度,实现事件

受理交办、处置反馈、督办考核的闭环管理。今年以来,回应群众诉求、办理问题事件5715件,办结率达99.8%以上,有力推动了矛盾化解实时在线、智慧化解。



多元共治发力:从“管理”走向“共理”

智治提升的是效率,共治凝聚的是共识。在东港,治理不是政府的“独角戏”,而是多方参与的“大合唱”。

莲洋社区山海大观小区里,一间“赋能家功能室”成了观察这种变化的最佳窗口。有居民曾为楼道杂物反复“回潮”而烦恼,网格员在功能室受理后,当即启动“网格吹哨”机制,多方联合跟进,这个顽疾被彻底清除。

从过去遇事跑社区,到现在网格员直接“搬”进小区,这一转变的背后,是“党建引领、三方协同、四融治理”工作思路的落地。网格员每周固定坐班,平日随叫随到,钥匙丢失、空调滴水、房屋纠纷……一件件琐事在这里受理、分流、督办。矛盾进了这间屋子,社区党委牵头,民警、法律顾问随时“补位”,一壶热茶往往就能让争执变成和解。居民李大爷说:“以前吵架是冤家,现在坐下来喝杯茶,气就消了一半。”前不久,一个关于驿站搬迁选址的争议,就是在“社区+业委会+物业”三方一次次协调中达成了共识。

同样的共治逻辑,也在商圈延伸。在内湖商圈,0.39平方公里的范围内聚集着387家商户、12幢商务楼宇,日均人流量过万。面对这个“复合体”,街道构建了“社区+网格+物业”三方协同体系,网格长、专职网格员、商圈联络员、物业、志愿者组成联动队伍,执法、市监、公安、消防等力量常态化入驻。定期议事会上,网格员收集议题、商户反馈心声、物业落实责任,今年以来已协调解决卸货区占用、安装捕蚊网等事项13件。针对消费纠纷,“流动调解桌”现场受理、当场调解;针对楼宇企业,“楼宇管家”提供政策速递、人才对接等精准服务。街道商圈党群服务中心坚持“便民、惠民、富民”理念,集成政务服务、法律咨询、零工市场等功能,常态化开展便民服务、公益活动、创业培训等特色服务,让商户、白领、居民之间的壁垒逐渐消融,真正将商圈治理转化为看得见、摸得着的民生服务。

治理的成效最终转化为发展的成果。依托东港商圈共富

工坊直营店,街道构建起“街道党工委—商圈党组织—工坊直营店”三级协同体系,汇集全区百余家共富工坊、家庭农场、种植大户,展销东港芦花大米、蚂蚁岛虾皮等海岛农特产品,通过“直营店+直播电商+共富市集”的引流机制。截至目前,助农直播累计200余场,年销售额突破200万元,带动千余人实现“家门口”就业。商圈的人流,真正变成了共富的“现金流”。

网格员刘珊凤的一句话,道出了共治的真谛:“有时候居民自己都没当回事,我们听出来了,就得赶紧动起来。”这句话在商圈治理中同样成立。无论是功能室里的热茶调解,还是商圈里的流动调解桌;无论是楼道杂物的“网格吹哨”,还是商圈卸货区占用的三方协商——背后的逻辑是一致的:问题发现在早、处置在小,让多元主体成为治理的主角。东港的居民和商户早已养成了默契:事,要大家一起坐下来谈,商量着办。机制虽不复杂,管住的却是实打实的民生。

从“治理”到“智理”再到“共理”



智治为翼,让治理有了效率;共治为基,让治理有了根基。在东港街道,技术手段与群众力量从未分离——“快速响应机制”与“流动调解桌”的温情调解互为补充,智慧大屏的数据流与功能室里的热茶水并行不悖。技术提升了响应速度,共治凝聚了治理共识,二者共同织就了一张覆盖全域的精细化治理网络。

风险防范往往就藏在基层服务治理的小事里,管好了小处,风险便从源头被掐灭了。东港街道用实践印证:精细化治理不是高高在上的顶层设计,而是一条条被疏通的小巷、一件件被解决的烦心事,一项项落到实处的机制。

如今的东港,正以“智治+共治”的双轮驱动,在精细化基层治理的道路上笃定前行。这幅“党旗红、民心暖、商圈兴”的生动画卷,还在继续铺展。