

前一天“汨汨汨”污水倒灌 第二天“咕噜噜”畅通排水

江山市综合指挥中心打通社会治理“高速通道”，就是这么快！

本报记者 汪基建
通讯员 祝兴明 王磊

前几天，由黑龙江省鸡西市委组织部副部长带领的鸡西市综治考察组，来到江山市综合指挥中心考察。截至目前，中心已接待省内外70批同仁慕名前来考察，来宾们纷纷为中心创新模式下的社会治理成效点赞。

江山市综合指挥中心成立于2017年9月，目前已接入23个部门单位、43个系统平台，其中公安、综治、信访、民政、综合执法、司法、检察、旅委等8个部门以及电信公司作为常驻部门，共派遣了23名人员常驻中心开展工作；已拥有一个基层治理综合信息平台 and 一套纵向到底、横向到边，涵盖19个乡镇街道、1066个全科网格、74个重点部门单位，涉及应急突发、水利防汛、森林防火等的综合指挥体系；还拥有12345政府服务热线中心、96345社会公共服务平台、可视化数字城管中心、应急联动指挥中心、检察监督信息采集中心、公安情报分析中心、全域旅游大数据中心等7个业务处理子中心。

在这里，基层治理综合信息平台、12345政府服务热线平台、应急联动指挥中心等多个系统平台进行数据共享、资源融合，打通社会治理“高速通道”，快而准地接受群众诉求，捕捉“危机信号”、消除安全隐患，构建社会治理“王”字形格局，推动建设智能化社会治理新模式。



12345政府服务热线常驻中心



一天时间，污水管通了

“下水管道又堵塞了，实在没法生活了。”今年3月16日上午8点30分左右，江山市双塔街道县前社区网格员何伟琪在巡查鹿溪中路123幢楼房时，201室住户徐立华拉着她的手大吐苦水，说自己家卫生间里污水“汨汨汨”地从地漏不停往外冒，这样的情况在202室也同样发生，而且到了晚上用水高峰期情况更为严重。何伟琪看了现场后，立即通过钉钉政务通向街道综合指挥室发出协助请求。

因了解到此前徐立华等人已经请专业疏通人员疏通多次仍无效果，街道综合指挥室向江山市综合指挥中心上报情况。接到联动请求后，中心迅速反应，联动市政处等相关部门前往现场核实情况，当天下午就召集双塔街道综合指挥室、市住建局、房管处、市政处和房屋建筑单位、县前社区等相关单位人员及居民代表召开应急联动协调会并形成处置意见。

本着“急事急办、特事特办”的原则，房

屋建筑单位随即组织人员查询设计图纸、定位相应管道等位置。17号上午8点半，在江山市综合指挥中心的统一协调下，市政公司调来疏通设备，用专用工具先把污泥垃圾等杂物从窨井及化粪池中掏出运走，然后再用高压水枪冲洗污水管道。201室和202室污水倒灌数日的卫生间地漏处终于传来了“咕噜噜”的顺畅排水声。

类似这样通过市综合指挥中心的统一协调得到快速处置的案例，在江山市数不胜数。据了解，江山市综合指挥中心依托“四平台”建设，全面推广基层治理综合信息平台的应用，以基层治理综合信息系统为核心，不断整合平安综治、市场监管、便民服务、综合执法等多方面数据信息，构架了一张由综合指挥中心、各职能部门、乡镇（街道）综合信息指挥室、全科网格等组成的信息网络，全面形成了市、乡、村（网格）三个层级数据互通、联动共享的“王”字形格局，真正做到事事有回音、件件可闭环。

几个小时，违法油罐车被查

去年9月的一天，刚成立不久的江山市综合指挥中心接到保安乡综合信息指挥室的一则报料称，当晚6时许，保安乡化龙溪村网格员发现一辆非法改装、白色厢式流动加油车正违法给货车加油，被发现后，这辆车已快速逃离。

江山市综合指挥中心当即将此案交办至相关部门。随后，市商务局、市场监管局、交警廿八都中队、峡口派出所等部门迅速反应，沿路巡查及设卡拦截，同时调取视频监控一路追踪，很快查到了车辆的相关信息。得知车主信息后，相关部门连夜赶往车主居住地大陈乡红星村，在当地网格员的帮助下找到车主，获知车辆当天的使用人员并非车主，而是车主儿子所在物流公司的一名员工。次日清晨，相关部门赶到物流公司找到嫌疑人李某，当场查扣了非法改装的油罐车，成功处置了这起

案件。

为充分发挥综合指挥职能，江山市综合指挥中心将市属74个响应部门的应急联动指挥机制融入综合指挥机制，接入应急联动指挥信息系统，全面梳理网格员报料、话务热线、视频巡查等信息渠道，多途径采集应急类信息源，第一时间发起应急指挥调度，并对事件处置进行检查督查、回访考核。与此同时，中心积极推动各职能部门通过基层治理综合信息平台等途径将工作主动融入网格、下沉基层，借助网格力量提升工作效能。另外，中心建立了联动事件会商制度，碰到疑难事件，中心第一时间组织多部门会商，在会商中都会确定牵头部门，形成多部门协同处置的综合执法机制，大大提高了事件处置效率。半年多来，中心已通过多部门会商处理突发事件10多起。

1小时不到，

路面塌方处置完毕

今年3月18日傍晚5点55分，江山市综合指挥中心12345政府服务热线接到市民报料：市区江滨路水利局门口路面发生塌方。

中心立即通过应急联动指挥机制，第一时间向路政、市政、交警下达指令，要求各相关部门迅速赶往现场处置。同时，中心也调取了事发点附近的视频监控进行管控。

中心通过视频监控发现，塌方路段附近出现交通拥堵，围观群众也越聚越多，于是向离塌方点最近的两个单位市水利局、双塔街道下达联动指令，要求两单位迅速派人赶往现场，在负责处置部门赶到之前对现场秩序进行管控。3分钟左右，市水利局与双塔街道干部便赶到现场，对围观人群进行疏散，并拉起了警戒带，现场秩序得到初步控制。

6点10分，路政、市政、交警先后到达现场，开始事件处置。6点45分，应急处置完毕，道路恢复畅通。



联动处置路面塌方事件

江山市综合指挥中心以基层治理综合信息系统为核心，在应整尽整的原则下，推动部门具备条件的系统平台融入中心平台，目前中心已实现部分12345热线事件到基层平台的流转、交办；数字城管系统平台事件到基层平台的流转、交办；基层平台事件到应急联动指挥平台、96345公共服务平台的流转。同时，中心还以12345政府服务热线为“桥”，着力提高全市话务热线服务能力，先后整合话务热线23条，并且实现与110警务热线、96345热线平台、数字城管、基层治理综合信息系统等平台的数据对接。如今，在江山市，群众投诉、举报、咨询、求助热线基本实现“一号受理”“一网流转”“一平台交办”。

江山市委政法委相关负责人介绍，下一步，江山市综合指挥中心将进一步加强对各乡镇（街道）综合信息指挥室、全科网格队伍的培训指导，提高网格上报信息的有效性、规范性；深化全市综合指挥机制建设，加快综合指挥智能化建设，实现社会治理事件处理的一网流转一网跟踪及闭环、信息收集的一网汇聚和综合分析应用，将中心打造成为省内一流、衢州领先的综合指挥中心。



联动处置摇摇欲坠的广告牌