



“浙江法制报”微信

“浙江公告”微信

# 浙江法制报

星期一 2019年7月  
农历己亥年五月廿九 | 1

平安浙江网:www.pazjw.gov.cn  
浙江法治在线:www.zjfzol.com.cn

新闻热线:0571-85310548 13857101115 | 国内统一刊号:CN33-0019 邮发代号:31-25 | 数字报网址: http://zjfzb.zjol.com.cn | 邮箱:zjfzbxw@126.com | 第5781期 今日12版

## 2.55天变实时回应!

# 浙江省统一政务咨询投诉举报平台智能升级

本报记者 张倩 通讯员 黄伟

本报讯 近日,浙江省统一政务咨询投诉举报平台(以下简称“统一平台”)智能应用全省覆盖发布仪式在杭州举行,省委副秘书长、省信访局局长王忠志宣布统一平台智能应用全省贯通、正式上线,标志着浙江政务咨询投诉举报服务正式迈入智能时代。

统一平台是由省信访局牵头建设,集信、访、网、电“四位一体”的政务咨询、投诉、举报平台。浙江人想咨询投诉举报问题,通过pc端、手机端等多种渠道登录统一平台,或拨打12345一个号码,就能轻松搞定,无需选择职能部门,就能实现“一号对外、一网受理”。

去年以来,省信访局按照省委、省政府深化“最多跑一次”改革、推进政府数字化转型决策部署,突出需求导向和用户视角,运用现代科技,启动统一平台智能应用建设,推动“以部门为中心”向“以人民为中心”模式的主动变革,强化统一平台流程再造、数据共享和业务协同,推进统一平台不断迭代升级。

据了解,统一平台智能应用主要包含“1+N”政务知识库(政务“百度”)、简化咨询投诉举报流程、网上智能客服、热线智能客服、回访智能客服、智能分派、政务数据助手七大功能模块。

目前,这些模块已全部上线运行,并覆盖省、市、县三级,网上智能客服日均咨询5000余件,答复时间从平均2.55天变为实时回应;热线智能客服答复率70%以上,大大方便了群众,初步实现了“一次办、马上办、掌上办”。

发布仪式上,省信访局与11个市进行了点对点视频连线,并演示介绍了统一平台智能应用功能。来自省直有关单位和各市、县(市、区)信访局代表及有关技术公司负责人参加发布仪式。



不忘初心,牢记使命。

在我省政法战线,有这样一群共产党员,用他们的实干敬业、创新作为、无私奉献,在各自的岗位上,践行着自己在党旗下的铮铮誓言。

如果不曾走近,我们不会知道,脚下的这方热土跳动着多少红色初心;如果不曾聆听,我们也不会知道,眼前的承平气象背后是多少共产党员的矢志践行。在中国共产党的98岁诞辰之际,让我们走进政法战线中的几位优秀党员,看他们如何心怀承诺与信仰,如何履行责任与担当,写好“初心”答卷。

详见6、7版

## 凝聚合力齐攻坚 增强斗志立新功 在新起点上努力争当平安浙江建设排头兵 ——访杭州市委政法委副书记、平安办主任陈健

本报记者 许梅

平安浙江15周年  
平安办主任谈平安

12项过程性指标整体排名全省第一,扫黑除恶专项斗争实绩居全省首位,在35个省会城市和副省级城市中名列第三……这是去年浙江省平安考核中,杭州交出的亮眼“成绩单”。

2018年,杭州市委在全市部署开展“平安创建攻坚战”,掀起全市上下“争创平安、争当标兵”的高潮,最终在全省考核排名中位列第五,创近年来最好成绩。2019年,杭州将以怎样的姿态迎接平安浙江建设15周年、献礼新中国成立70周年?近日,杭州市委政法委副书记、平安办主任陈健,接受了本报记者的专访。

谈及平安考核,陈健说,作为推动平安建设的重要引擎,平安考核一直有“指挥棒”“风向标”之称。自2005年浙江省正式实施平安考核以来,杭州市在全省平安考核中整体中等靠后,基本在第九位徘徊。2018年,杭州市委提出平安建设要打翻身仗后,全市凝聚起平安创建强大合力,取得了亮眼的成绩。2019年,杭州要进一步用好“指挥棒”,聚焦平安建设重点难点问题,

优化考评办法,增加市对各区、县(市)的考核权重,重点推进交通、消防、信访、“城市大脑”基层社会治理应用、市域社会治理“六和塔”等五项工作。

“2018年,在省里12项过程性指标考核中,杭州市7个项目位列全省第一,综合排名全省第一,这是杭州市的优势和亮点。”陈健说,以去年的成绩为基础,杭州要努力站稳“制高点”,重点加强新时代“枫桥经验”、“最多跑一次”、扫黑除恶等15项过程性指标工作,细化27方面工作,按照“块块主责、条线指导”的要求,逐项抓好落实,力争继续保持和发挥过程性指标领先优势。

开展部门联合检查,发现安全隐患立即曝光、限期整改……今年以来,这样的明察暗访在杭州已经成了常态。为深化各行各业创平安活动,杭州下决心锤炼“基本功”,出台了《关于进一步加强平安建设暗访督查工作的实施意见》,健全平安暗访督导机制和暗访督查的情况报告、通报、约谈、问责等制度,提升平安创建工作水平。今年1—5月份,杭州已下发督查通报5期,排查整改问题隐患500余个,夯实基层

基础,确保防患于未然。

“今天,你戴头盔了吗?”今年4月杭州启动电动车安全驾驶交通整治后,越来越多的人认识到了骑电动车佩戴头盔的重要性,杭州全市电动自行车头盔配戴率由年初的不到10%,提升至70%。

“这得益于我们对平安创建短板的重点攻坚。”陈健介绍,为打赢这场“平安创建攻坚战”,杭州认真组织开展电动车、治安安全、道路交通、危化品、消防安全等专项整治和专项督查行动,发挥部门主体作用。通过整治,杭州各类指标控制得到有效提高,交通事故、信访数等大幅度下降。

平安建设永远在路上。陈健说,截至目前,杭州全市平安创建各项工作稳步推进,工作成效不断显现。站在平安浙江建设15周年的新起点上,杭州将不忘初心,牢记使命,在全市人民创造优良的社会治安环境的初心,牢记走在前列、勇立潮头的使命担当,凝聚最大合力,扎实各项举措,用一流姿态和一流业绩争当全省平安建设的领头雁、排头兵,努力打造全国市域社会治理标杆城市和平安中国示范城市。

律企联



中小企业免费法律咨询平台

导读  
“你(扔的)是什么垃圾”引发全网热议  
同样的问题也难倒杭州市民

争当新时代护航发展排头兵  
温州公安创“最强支部·最红警队”