



## 110与12345互联互通 民意诉求“一电通达”

本报记者 顾洁丽  
见习记者 杨云寒 应群伟 通讯员 寿浩林

“12345,有事找政府;公安110,为民保安宁。”不少群众遇到事情,常常拨打的正是12345和110。为进一步提升这两条热线的协同服务效能,去年5月,国务院办公厅发布意见,明确推动12345与110高效对接联动,科学合理分流非警务求助、快速有效处置突发警情。

一年来,我省各地积极响应,因地制宜,推出不少特色举措,促进110与12345实现互联互通,既精准分流警情,又精细服务百姓、提升问题处理质效。近日,记者走访了杭州、绍兴和宁波等地,体验两条热线的高效对接联动。

### 打了110,来的可能不是警察

在杭州,打110报警,出现的不一定是警察,也可能是镇街工作人员。

网约车司机王先生就体验了一把警情分流的精准高效。近日,他接到一单生意,但乘客丁某上车时不小心把车门撞到了路

边护栏,导致车门油漆被刮擦。与丁某沟通未果后,王先生拨打了110。

杭州市公安局110接线员问清情况后,确认这是一条非警务类警情,经王先生同意后,将信息流转给所在镇街社会治理中心。中心工作人员迅速赶到现场,开展纠纷调处,很快就化解了这起司乘纠纷。

去年5月,杭州率先启动全国首个非警务报警分流处置体系建设,将110与12345、基层治理四平台等系统全面打通。其中,咨询、投诉类的非警务类警情流转至12345进行答复处置;需要现场处置的非紧急非警务类警情流转至基层治理四平台,由镇街综合治理人员或相关部门工作人员前往解决,并时刻与派出所保持联动;紧急非警务类警情,则由公安联动相关部门共同处置。

“这不仅有效减轻了基层警力的压力,而且解决群众问题更有针对性。”杭州市公安局110情指中心相关负责人告诉记者,平台互通后,非警务类警情精准分流,基层派出所有更多精力开展日常工作。而对群众来说,诉求解决更加精准高

效,“以前非警务类警情移交到其他部门还得转几圈,现在直接就能流转相关部门处理”。

数据最能说明,今年1月至3月,杭州全市联动分流非警务类警情7.85万余起,环比上升32%,全市有效警情下降17.84%。

### “政务110”响应快处置快

记者刚走进诸暨市牌头镇社会治理中心,就看到“政务110”平台上收到一条警情——某工厂因工资问题引发纠纷。“政务110”队员迅速反应,牌头派出所也同步派遣警力前往处置,将双方引导至镇社会治理中心,同时迅速组建由派出所、市场监管、人社、专职调解员等组成的工作小组,通过双方谈话、政策引导等,成功化解这一矛盾,双方签订调解协议,当场支付了部分员工工资。

作为“枫桥经验”发源地,诸暨市在12345与110、基层治理四平台等系统全面打通的基础上,与119、120以及水电气热等公共事业服务平台建立应急联动

机制,同时组建一支“政务110”队伍。队伍隶属于镇社会治理中心,由综合执法、市场监管等10个部门工作人员组成,依托“社会治理中心+基层治理四平台+基层网格”的“141”基层社会治理体系,承担起处置非警务类警情的职责,实现快响应、快流转、快协调、快处置、快反馈。

“平台运行前,像这种欠薪纠纷,我们往往需要先花精力组织、协调各方,再形成合力开展工作。”牌头镇相关负责人说,现在从警情受理、分派、处警到事件处置,已经形成了一套快速处理的闭环。此外,牌头镇还积极引导各村乡贤团、救援队、红岩志愿服务队等社会力量参与到“政务110”的全闭环中来,通过整合行政执法、派出所、社会团体中的精干力量,有效提升非警务类事件处置效率。

(下转2版)



### 2023杭州女子半马鸣枪开跑

5月7日,2023杭州女子半程马拉松比赛在武林广场鸣枪开跑。半程马拉松(21.0975公里)、环湖跑(约10.2公里)两个组别共8000余名女选手穿过城市、跑过西湖,感受最富“杭州味儿”的奔跑。西湖春风煦,伊人竞追逐,勾勒出一道靓丽的风景线。 魏志阳 摄

## 每个奋斗的身影都值得褒奖

### 省公安厅举行集中授奖仪式暨“三能榜样·最美浙警”展示活动

本报首席记者 陈佳妮  
通讯员 郑莲花 叶敏波 陈谊

本报讯 为深入推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育,5月6日,全省公安机关集中授奖仪式暨“三能榜样·最美浙警”展示活动在省公安厅举行。

党的十八大以来,浙江公安深入践行“对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明”总要求,为高质量发展建设共同富裕示范区营造安全稳定的政治社会环境。当好红船卫士,守好红色根脉;践行“三能”要求,砥砺忠诚品格。“三能”“最美”成为浙江

公安的鲜明标识和最亮底色,成为引领广大民警辅警勇毅前行的航标。

会上宣读了公安部表彰情况和全省公安机关2022年度“三能榜样·最美浙警”推选宣传情况的通报。其中,杭州市公安局萧山区分局钱江世纪城派出所等16个集体被公安部记一等功,杭州市公安局基层基础管理支队政委金磊等4名同志被公安部授予“全国公安系统二级英雄模范”称号。

人民的警队,最美的诠释。2022年,省公安厅联合省委宣传部组织开展了2022年度“最美浙江人·最美浙警”推选宣传活动,全省各级公安机关创新平台,精心

选树,大力宣传了一批在平常时间能看得出来、关键时刻能冲得出来、危急时刻能豁得出来的先进集体和个人。此次活动,共推选出“最美浙江人·最美浙警”100名,全部纳入“最美浙江人”学习宣传活动。省公安厅同步开展“三能榜样·最美浙警”系列推选宣传活动,共推选产生“三能榜样·最美民警”100名、“三能榜样·最美辅警”100名、“三能榜样·最美警队”100个。

新时代的警察故事,是鲜活的价值,更是生动的教科书。杭州民警王轶超、宁波民警房敏杰、温州民警应颂书、绍兴民警黄金波、嘉兴民警葛延昌作为2022年度“三能榜样·最美浙警”代表,动情讲述了从警路上拼搏奉献、百折不挠的故事。

会上,2023年度“三能榜样·最美浙警”推选活动宣布启动,这也是浙江公安服务亚运、奉献亚运、护航亚运的一次总动员。

### “枪顶在胸口时,没有害怕,只有满腔愤怒!”

浙江公安的最美警察故事