

打110还是12345? 都行!

本报记者 陈佳妮
通讯员 何蓉娜 吕舒雯

电梯电线杆上随意张贴小广告,河道里偷偷排放废弃污水,刚充了卡的健身房倒闭了……遇到这种情况,是拨打110还是12345呢?很多市民都有这样的困惑:遇到烦心事,不知找哪个部门、打哪个电话。

近日,在嘉兴召开的全省警源治理暨非警务事项协同处置工作现场会,就彻底解答了这个疑惑。

在嘉兴,一个名为“民声一键办”的改革,把12345、110与基层智治平台三方一并贯通,形成互联互通的闭环“铁三角”架构,群众无论打哪个电话,内部都能无障碍流转,并且有专门的队伍及时到现场处置。

截至目前,嘉兴市12345、110与基层智治综合应用平台流转事项7.82万件,12345受理诉求类事项同比下降21.3%,各类“民声”事项办结率达98.1%,其中营商环境事项一次性化解率99.08%。据第三方机构测评,群众满意度达99.1%。

这个机制是怎么运作的?

一键直呼 “铁三角”实现互联互通

今年初,嘉兴经过梳理发现,企业和群众诉求主要集中在三类,第一类是12345为主受理的政务服务类,第二类是110受理的警务类,第三类是占比近一半的纠纷类,由基层智治平台处置。

虽是这样规划,但基层在实际工作中,经常会面临“三个难”:

一是群众诉求难。“民声”事项的管辖权,分散在政府多个职能部门,群众遇到事,往往不知该进哪个门、该找哪个人。导致原本一件简单小事,可能成了群众的烦心大事。

二是基层处置难。因为缺少专业协同

支撑,往往是有权管的没力量、有力量的不专业,导致问题难根治、易反复,基层干部疲于应付,群众还不满意。

三是政府感知难。大量的“民声”诉求散落在各个平台,导致风险预警不灵敏、不全面,特别是债务纠纷、情感矛盾等隐性风险很难发现,容易小拖大、大拖炸。

“民声一键办”改革就在这样的背景下被提出,嘉兴通过从上到下的制度设计,来带动从下到上的体系变化——

全省第一家由市“两办”制定出台实施细则,把12345、110与基层智治平台三方一并贯通。110报警平台接到的非警务类事项,12345政务服务便民热线接到的投诉类、求助类电话,基层网格员、社区干部等上报的疑难矛盾纠纷线索,都会汇总到基层智治综合应用平台,并通过该平台向各镇、街道分发指令。

在嘉兴市、县、镇(街道)三级社会治理中心,都设立了“民声一键办”专席,24小时有人值班,一旦系统有指令来,他们马上会“接单”“派单”。

简单来说,大家遇到烦心事,无论是打电话,还是向基层网格员、干部反映问题,一定会有人处置、及时解决。

一呼即办 专业的人办专业的事

眼下,12345和110都有相对成熟的运行体系。但解决各类纠纷最需要的基层智治平台,始终缺少一支专门的力量。

为解决这个问题,嘉兴按照分级分类、不搞“一刀切”的原则,在治安相对复杂、日均接警20起以上的镇(街道),统筹综合执法、市场监管、村社网格等基层治理力量,组建了一支即时响应的专职化现场处置队伍。

以平湖独山港镇为例,当地就组建了一支16人的专职队伍。

遇上占道经营影响交通,群众打110报警,民警赶到现场处置,但由于没有管辖权,处警民警只能现场劝说,效果也不明显,往往治标不治本。将警情流转相关主管部门也要转好几个弯,效率低不说,群众现场等待时间长、意见大。

有了这支专业化的民声服务队后,群众反映情况就能及时得到处理。

7月6日晚上7点,有群众通过110报警,反映独山港镇某条路上,有很多人摆摊,影响群众出行。这条“线索”马上就通过系统,直达独山港镇综合信息指挥室“民声一键办”专席,值班人员立刻“派单”给独山港民声服务队队员陈周舟,他是平湖市综合执法局独山港中队的队员,熟悉该类占道经营的情况及处理流程。抵达现场后,他即刻处理完该事项,现场秩序得以恢复。

对于日均接警20起以下的地区,嘉兴也有办法:建立兼职队伍,由各镇(街道)各部门组织人员,轮班“上岗”。

据悉,目前,嘉兴全市已建立72支1341人即时响应、协同处置的民声服务队伍。

一串串数据,是“民声一键办”改革定制的“定心丸”。比如,占比较高的劳资类、消费类纠纷事项,办理时限分别从10个、7个工作日都缩短为24小时,“民声”诉求得到了更快、更好、更精准的回应。

一办到底 全程跟踪全链条闭环

“民声一键办”接听的是民“声”,解决的是民“生”,凝聚的是民“心”,推动的则是基层治理现代化。

流转只是起点,解决才是终点。

如何确保企业群众诉求快解决、真解决?嘉兴市公安局副局长连永刚介绍,嘉兴建立了受理流转、提级盯办、限时销号等工作机制和预警、督办、整改等监督机制。

今年8月初,海宁市海昌街道民声服务队连续接到3起顾客与超市发生消费纠纷的情况。海昌街道综合信息指挥室监测到该类警情高发后,立即组织回溯,发现均为顾客购买到过期食品与商家产生纠纷。随即提请海昌街道党委政府,由当地市场监管所牵头成立工作专班,联合社会治理办、派出所等部门,对辖区内中小型商超开展实地暗访,检查了辖区内40家超市,行政处罚2家,下架销毁6类50余件过期食品,同时督促商家落实食品安全主体责任,从源头上保障民生安全、化解矛盾纠纷。

处理队伍多层多级,增加了社情民意感知能力,还实现风险从“一件事处置”向“一类事预警”转变,为党委政府制定政策提供支撑。

如果这样事情还没解决,嘉兴还有办法——在全省首创“六率”质效评估机制,即签收率、反馈率、分流率、回流率、办结率、投诉率,并纳入平安考核,推动企业、群众诉求一办到底、一次办结。

截至目前,嘉兴“民声一键办”工作专班累计下发“民声一键办”机制建设推进情况通报19期、预警单20份、督办单3份。

非警务事项的分流率由年初的20.56%上升到65.17%,非警务事项的重复报警率由年初的25.04%下降到12.94%。

【全省数据】

目前,全省77个110报警服务台均与属地12345政务服务便民热线实现互联互通,我省非警务警情分流和警源治理工作取得初步成效。2023年,全省公安110已分流非警务警情89.1万起,其中纠纷类52.3万起,不仅破解了纠纷类非警务警情联动分流难的基层治理痛点难点问题,也有效助推基层治理体系和治理能力现代化建设,切实把矛盾纠纷吸附在当地、化解在基层、解决在萌芽状态。

救援绳索 这样打结

近日,杭州市西湖区应急管理局结合国际减灾日主题宣传活动,创作了地震应急疏散、油锅起火、有奖知识问答等多个接地气的防灾减灾应急处置科普课程,受到群众欢迎。图为该局综合救援队队员辅导居民救援绳索打结方法。

通讯员 周豪



一个月铲除近万亩

公益诉讼让有害植物无处可藏

本报记者 方正义
通讯员 陈玲玲 应梦诗

本报讯 这段时间,在三门县蛇蟠乡的海港区域,总能看到数十台挖掘机在忙碌。原来,当地正开展互花米草防治行动,用挖掘机将互花米草翻根深埋。

互花米草是全球最危险的100种外来入侵物种之一。上世纪80年代引入我国后,在沿海地区蔓延,严重影响湿地生态安全和群众生产生活。今年,省林业局、省自然资源厅等五部门联合印发《浙江省互花米草防治攻坚战三年行动方案(2023—2025年)》,启动互花米草防治专项行动。

“近几年,我县不少海域被互花米草侵占,不仅堵塞航道、破坏生态环境,还严重压缩了水产养殖空间。”今年的三门县两会上,县人大代表赖朝元提交了相关建议。

5月30日,三门县检察院收到县人大常委会的线索移送后,立即组织人员对全县互花米草生长情况开展调查,发现县内海游港、健跳港、浦坝港、蛇蟠岛等多地沿海滩涂、海港两岸都有互花米草的身影,有的地方甚至形成了单一植物群落。当时数据显示,全县互花米草总面积约2.23万亩。

三门是浙江省海水养殖第一大县,守护沿海滩涂、海港,就是守护百姓的“钱袋子”,因此互花米草除治工作刻不

容缓。8月14日,检察院对相关单位启动行政公益诉讼立案程序,根据调查核实的结果,向县自然资源和规划局制发检察建议,并向蛇蟠乡发出磋商意见书。县自然资源规划局及属地政府高度重视,迅速行动,计划用一年时间完成全县互花米草的清除工作。

“之后我们向健跳镇、浦坝港镇、横渡镇、花桥镇等乡镇也发出了磋商函,指导各乡镇根据本地实际开展除治,加强协调联动,推进互花米草科学综合治理。”检察院负责人介绍道,经过一个月的整治,近万亩互花米草被铲除,接下来将进行生态改造,种植红树林、芦苇等本土植物,确保源头治理。

“原来一身泥巴, 也可以那么帅气”

通讯员 浙公宣

本报讯 近日,宁波象山一片海边滩涂上,民警、消防员双双变身“泥娃娃”,这是怎么一回事?

当日上午,象山县公安局情报指挥中心接到群众报警称,家里老人赶海时,陷进滩涂里了。象山墙头派出所民警车伟敏立即和同事赶到现场,同时联系消防人员前往救援,只见远处有名老人在滩涂中央,已经快要陷到腰的位置。

眼看海水即将涨潮,车伟敏与消防员何春前商量后,果断决定一起前往滩涂救援。他们脱去裤子和鞋子,绳索一前一后系在两人身上,在滩涂里缓缓探着路前进……在泥潭里艰难行进了近8分钟,来到老人身边。

此时,泥潭已没过老人腰部。车伟敏和何春前将绳索套在老人身上。由于被困太久,老人表示已经喘不过气来了,而且根本迈不开腿。何春前只好用双手扒开她身边的淤泥,再尝试着帮她一点一点往外拔腿。在两人帮助下,老人艰难地一步步往外挪。“到后来她实在动不了了,我们就借助安全绳,几乎是将她拖回了岸边的安全地带。”何春前事后回忆说,整个救援过程持续了近20分钟。

上岸后,车伟敏和何春前已经成了“泥人”,大口喘着粗气,手脚也有不同程度的割伤。他们的举动在网上传开后,网友纷纷留言:“原来一身泥巴,也可以那么帅气!”