

打110还是12345？都行！

本报首席记者 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。

“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！”

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。