

用“小数据”流转“大平安”

本报首席记者 陈佳妮 通讯员 李诗扬 戴茜

26

浙江法制报

责任编辑：邵敏宸

版式设计：马丁

2022年5月30日 星期一

政府助力 完善基层治理体系

有困难找警察，是人民群众遇到难事、急事时的第一反应。可有些“难事”，单靠公安力量无法解决，需要政府各相关部门协同配合——2021年，嵊州市公安局对全年警情做了统计，发现有21.6%的警情都属于非警务类警情，需要流转给相关职能部门。

“以往的联动平台流转信息不够快，处置存在不及时等情况，还有便是处置情况警方无从掌握，导致后续矛盾升级时处于被动状态。”在市情指中心主任张锋看来，如何破解联动单位“联而不动”的困局，将风险化解在源头，成了他们面前的“拦路虎”。

2021年，全省开始推进数字化改革，嵊州也开始了自己的探索。“我们将联动警情协同治理，作为探索社会基层治理的一次尝试。”市公安局副局长史国松介绍，“市级层面高度重视，明确了由政法委牵头、公安主导、部门协同、责任到人的体系，还专门出台实施意见和评估标准压实责任。”

市公安局通过多次会商、调研、试点实践，探索创新“枫桥式”协同治理场景应用，该应用根据数字化改革“三张清单”逻辑和“多跨”要义，有效贯通公安机关110接处警平台和“基层治理四平台”，构建多部门联动的基层治理协同体系，释放了社会跃迁新动能。

“枫桥式”协同治理平台的出现，也让基层镇街面对矛盾处置不再“干着急”。“以前处置矛盾纠纷，不知道联系哪个部门、哪个处理人员，只能在现场干等着。”浦口街道平台负责人孙红军点开电脑端的平台，“你看，现在可不一样了。”

孙红军轻点鼠标，只见平台清楚划分了行政服务类、求助纠纷类、国计民生类、咨询投诉类等4大类联动警情，下面细分了75个子标签，明确了每个责任部门的职责。“现在通过协同治理平台实时任务派单，是哪个部门的责任一目了然，我们还可以通过‘浙政钉’互通有无，处置更顺畅了。”



人员不再坐等值守，而是能腾出更多力量来解决纠纷。平台上以来，联动警情到达用时下降41%，矛盾纠纷现场办结率上升32.4%。

情指中心指挥大厅最醒目的一块蓝色大屏上，实时滚动着联动警情数量、部门签收情况、高频报警信息、警情反馈情况等。这就是协同治理平台的“驾驶舱”可视化展示窗口，所有信息一目了然。

为了督促联动部门工作落地，当地还开展由市委政法委牵头的群众满意度回访，设置警情签收率、按时到点率、办结反馈率、事项化解率和重复报警率等5项考核指标，实行量化评分，结果将作为平安考核重要内容，纳入部门年终实绩。

不久前，鹿山街道某小区的部分业主与物业因收费及管理问题发生纠纷，业主经常拨打110报警。然而，派出所警力有限，加上各方情绪激动容易激化矛盾，处置效果并不理想。协同治理平台上线后，街道部门成立了专班，最终妥善化解纠纷。

“非警务警情被精准分流之后，民警的处警压力减轻不少，能更好地把精力放在防范打击工作上。”鹿山派出所所长王冬安说。

“最明显的一个改变是信访投诉变少了。”张锋说，自“枫桥式”协同治理平台上线以来，共派发流转联动类警情5379起，办结率98%，满意率100%。

一警“双派”

“枫桥式”协同治理平台的出现，也让嵊州市在探索推进市域社会治理上，有了更大的底气和更新的方向。

早在2020年12月，嵊州在黄泽镇率先开展“一支队伍管执法”改革试点，市场监管、自然资源、生态环保等7个专业执法部门，入驻黄泽镇综治中心实体化办公，以镇的名义在辖区内开展执法，解决多头执法、分散执法和执法扰民等问题。

通过一年多的磨合，“一支队伍管执法”走出了黄泽独具特色的基层治理模式。如何进一步推进社会治理现代化？“枫桥式”协同治理平台正是一个契机，“是不是能把单直接派到黄泽镇，缩短部门间的流转时间，由‘一支队伍’直接来接单？”与乡镇及有关部门沟通对接后，开始了试点。

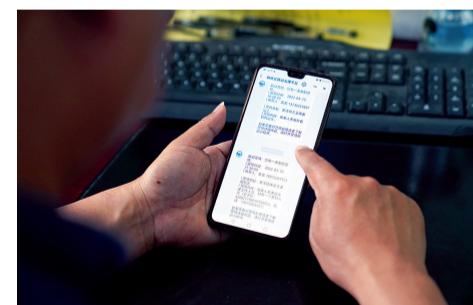
自今年2月起，黄泽镇综治中心的负责人龚森，看手机的频次明显高了许多——作为“一支队伍管执法”里的“大管家”，平台的派

单一由龚森接收，相当于“政府110”接警员，而综治中心则构建起镇一级的指挥体系，“非警务类警情”直抵基层最一线。

“我们辖区，纠纷和求助的警情占了六成以上。”黄泽派出所所长袁益梁说，以前民警往往要在现场等相关部门人员到达共同处理事件，“现在‘一警双派’后，民警和‘一支队伍’基本能同步到达现场。”

不久前，有村民报警一公司乱倒建筑垃圾，双方发生争吵。“一警双派”后，民警在现场稳定双方情绪，而“一支队伍”则进行了专业解释和处罚，很快平息了矛盾。“有他们一起出警，不仅专业还很高效。”

据了解，“枫桥式”协同治理平台还将在黄泽镇开展更多试点工作，探索将平安类社会组织、基层自治组织、网格员等力量纳入平台辐射范围内，形成“横向到底、纵向到底”的社会综合治理新格局。



数字化改革 助推协同治理模式

“当然，协同治理不单单是为了提升了处置效率。”张锋介绍，平台的实质是基于数字化改革，构建了一整套的协同治理模式：“枫桥式”协同治理平台通过贯通110接警平台、政务网、“浙政钉”三个系统，实现了线上派单；通过开发的电脑端、手机端应用，让值班

