

# 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

“是110吗,我怀疑在店里买到假货,请你们快过来处置!”近日,嵊州市公安局情指中心,接警员接到一通消费纠纷投诉电话,听明情况后,接警员回复:“别着急,我下个指令,待会会有民警和市场监督管理局的工作人员联系你们。”

与以往需要逐个和相关部门打电话、说情况不同的是,接警员通过电脑端的“枫桥式”协同治理平台开始“派单”。从职能部门通过“浙政钉”收到指令,到处置完毕用手机端反馈,才过去短短半小时。

手机一响,部门报到,随之百姓的矛盾得以一一解决。自2021年以来,嵊州市公安局以数字化改革为牵引,创新“枫桥式”协同治理场景应用,以联动类警情为“小切口”,实现问题处置、风险化解的“大平安”。

## 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。平台上线以来,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

单统一由龚森接收,相当于“政府110”接警员,而综治中心里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“横向到边、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