

探索警源治理新路径 激活基层治理新动能 东城街道办事处构建多元治理新格局



东城街道政务处置中心窗口



东城街道政务处置中心相关介绍



政务处置专员收到锦旗

无论因何种问题引发矛盾纠纷，有困难找警察 已成为老百姓的习惯。当前，基层派出所每天接报的警情有很大一部分是纠纷类报警，其中不乏非公安管辖的警情，即非警务事项。

近年来，东城街道办事处聚焦深化警源治理工作，创新成立了政务处置中心，实现了从 公安为主、部门联动 向 镇街主抓、部门主责、联勤共治 的转变。同时，以警源、诉源、访源 三源共治 为小切口，积极探索区域社会治理 大路径，全面推进社会治理体系和治理能力现代化，为全市提供了可借鉴、可复制的 东城样板。



政务处置便民联系卡

云端互联 构建智慧城市数字底座

目前，东城街道非警务事项分流和警源治理工作取得了显著成效，不仅破解了纠纷类非警务事项联动分流难题，也有效助推基层治理体系和治理能力现代化建设。

市民遇到急事难事，常会想到拨打110报警电话求助。但是非紧急、非警务类报警求助拨打110，可能无法第一时间得到专业职能部门的有效处置，还会占用有限的警力资源。东城街道办事处副主任陈晓明介绍，110与12345两大平台高效对接联动后，群众诉求有专业人员及时对接，警务处置更加高效，为民服务渠道更畅通，社会治理服务更完善。

为推进基层治理新格局，东城街道政务处置中心将积极探索完善政务处置机制，推进建设云端互联。通过链接东城派出所综合指挥室和东城街道综合信息指挥平台，构建两室互通互联机制，实现情报信息和不安定因素实时互通、无缝对接。在政务处置方面，依照12510机制快速处置，升级收件、流转、处置、反馈一体闭环管理模式，推动非警务事项处置再快一秒。

同时，依托云上派出所平台，探索云上处置新模式，加速推动接诉即办、未诉先办、不诉自办的三位一体闭环模式，东城街道实现从被动服务向主动治理、深化拓展，把处置工作真正做到群众的心坎上。

下一步，东城街道政务处置中心还将联合东城派出所，谋划建设现场处置视频与指挥平台链接，将处置时使用的5G执法设备图像信息报送至东城街道综合信息指挥室、东城派出所综合指挥室，实现实时指挥调度，切实提升处置能效，打造东城政务处置新名片。

同时，东城街道将进一步创新社会治理模式，构建富有活力和效率的新型基层治理体系，织密矛盾减少在源头、纠纷发现在苗头、调解开展在前头的社会治理大网格，创新打造全覆盖、全流程、全方位基层服务新模式。

融媒记者 王佳涵

高效分流 力解群众急难愁盼

谢谢，多亏了你们的调解。日前，东城街道某酒店经理王女士来到东城街道政务处置中心，向政务处置专员送上写有 细致耐心调解 为民排忧解难 的锦旗，并连声道谢。

不久前，一房客入住该酒店后在浴室意外摔倒，并摔碎了价值8000元的手镯，身上也有多处不同程度的瘀伤。双方就赔偿问题产生较大分歧，随即拨打110寻求帮助。经案件分流，东城街道政务处置中心工作人员立即赶到现场，将双方带回东城街道矛盾调解中心处理。在中心领导、调解员与工作人员的耐心调解下，双方达成协议，由酒店方赔偿房客3000元，并免除当晚房费、承担房客医疗费用。随后，双方在工作人员的见证下握手言和。

多年来，遇事就拨110，使非警务

事项占比逐渐增大，挤占了有限的警力资源。如何从 大包大揽 到 多元协同，实现警情的精准分流、高效处置，成为推进基层治理现代化的一道考题。

东城街道区域面积47.3平方公里，下辖55个村社，常住人口24万，其中外来人口15万，出租房1.5万家，店铺9000家。东城街道也是城市更新、五金产业转型升级、重点项目建设的主战场之一，群众诉求多样、新老问题交织。

为高效回应民意诉求，今年以来，东城街道积极探索110与12345高效对接联动，实现了政务处置中心的集中办公。为深化大综合一体化行政执法改革，政务处置中心配备相关人员84人，其中街道工作人员42人（处置专员30人，街道值班组干部12人）、大综合一体化执法队

员40人、人民调解员2人。每日8:30到17:00，由大综合一体化行政执法队伍的2名干部带队开展非警务事项处置，17:00到次日8:30，由东城街道1名值班干部带队开展非警务事项处置，确保24小时在线，全天候服务。

数据显示，今年1月至10月，东城街道辖区共接警21561起，警情同比下降24.95%。分流至政务处置中心5875起，分流事项占总警情的27.25%。8月和9月，平均每天受理非警务事项36件，辖区非警务事项约占全市总量的三分之一。经分析，5875起非警务事项中近一半是纠纷类警情，其中劳资纠纷560起、邻里纠纷978起、经济纠纷1017起，通过1+N队伍的有效联动，纠纷类警情化解率达99.78%。

共建共治共享 服务群众升温加速

高镇商业区发生一起纠纷，请尽快处置。近日，东城街道政务处置中心专员马铭博收到中心下发的即办事项。不到10分钟，他便和同样收到指令的网格员到达现场，经过耐心沟通协调，纠纷顺利解决。

1分钟响应、5分钟出动、城区10分钟内到达，简单纠纷30分钟内处置办结。马铭博说，事项办结后，工作人员会向当事人发放印有东城街道政务处置中心便民电话、联系地点的政务处置便民联系卡。

发放小卡片是为了提高公众知晓度，群众面对非警务事项和非紧急求助时，可以直接联系街道政务处置中心。这样一来，减少了中间流转环

节，老百姓的诉求得以更快解决，还大大减轻了基层公安机关和一线民警的工作负担。马铭博说。

通过现场核对信息、拍照固定、办结反馈等流程，非警务事项从发生到解决，不仅处置效率更高，还做到全过程留痕。此外，东城街道政务处置中心坚持问题导向，以处置实效指导机制优化和勤务运转，处置端口前移，努力将各类矛盾纠纷解决在基层、化解在萌芽状态。

近半年以来，东城街道由警源转化的信访案件、法院诉讼量同比下降66%，极大缓解了信访维稳压力，扭转了被问题牵着鼻子走的被动局面。分流至东城街道政务处置中心的非警

务事项，实现基本事项隔天回访、重点问题定期回访，满意度达97.46%。

实行基层治理新模式，离不开一支高效的队伍。东城街道办事处以政务处置中心为枢纽，公安、综合行政执法、交通、司法、环保、人力社保和市场监管等部门常态入驻，专项督办和处理耗时长、牵扯多、处置难的非警务事项。

与此同时，东城街道盘活现有资源，推进非警务协同处置效率最大化。在村一级，东城街道政务处置中心融入村社党群服务中心，整合村社网格员、联村干部及和事嫂、乡音处置等社会力量，组建协同处置队伍，合力打通基层治理最后一米。