



强治理 护民安 促发展

“10分钟到账”全网刷屏背后

——嘉兴“民声一键办”如何把民生小事做成治理大事

记者 何蓉娜

本报讯 “像这样的政府办事，咱老百姓不支持，支持谁？”一句掏心窝子的话，引发无数网友强烈共鸣。

6月23日晚，一则题为《大货车司机点赞浙江嘉兴办事速度》的短视频在各大社交平台快速传播，走红全网。视频中，来自西安的货车司机谢师傅讲述了自己被拖欠1000多元运费后报警求助，结果10分钟钱款便顺利到账的经历。人民日报、新华社等央级媒体相继转发，仅24小时全网播放量破2亿，相关话题登上微博热搜本地榜第一。

这场“10分钟到账”的“嘉兴速度”，正是嘉兴持续深化“民声一键办”机制改革的生动注脚。

改革“一竿子”到底 治理触角直抵末梢

谢师傅的诉求并不复杂，货送到了，运费却迟迟未到账，物流平台下单方含糊其词，最后干脆不接电话。无奈之下，他拨打了嘉兴110报警电话。“报完警，电话挂了不到5分钟，就接到了高照派出所的回电。”民警核实信息后承诺现场协助解决问题。几天后，谢师傅途经嘉兴，再次拨打电话，因涉及运费纠纷属非警务警情，事项被流转至秀洲区高照街道“民声一键办”现场处置。街道民声服务队队员与企业、物流平台负责人当场沟通，追问“马上”到底是多长时间，最终促成对方在10分钟内结清了运费。

这背后，是2023年4月起嘉兴在全市推开的一场基层治理变革——“民声一键办”改革。通过打通110报警台、12345政务热线与基层智治



综合应用三大平台，嘉兴构建起“110—12345—基层智治平台”三端融合、信息互通、责任明晰的“铁三角”运行架构，实现了非警务类事项的精准识别、高效分流与闭环处置。目前，全市按照“一镇街一队伍”建立了72支1400余人即时响应、协同处置的民声服务队。今年通过“日清、周结、月分析”制度，累计盯办化解民生事项10.2万起。

网友纷纷感叹：“真正的营商环境是用真诚营造的。”近年来，嘉兴公安始终秉持“人人都是营商环境”的理念，坚持以打击力提升招商力，以服务力增强软实力，千方百计优化提升法治化营商环境，先后推动了抖音、360、腾讯音乐等一批优质企业在嘉落户。

基础扎得越牢 服务才能跑得越快

“我报的是110，你们来干吗？”这是民声服务队队员经常遇到的疑问。经济纠纷、劳务矛盾属于非警务事项，110会通过“民声一键办”平台转给专业队伍协调解决。

在秀洲区，镇街覆盖率达100%，

各类民生事项办结率达98.9%，群众满意度达99.92%。走进高照街道民声服务站，联动处置流程清晰上墙。全区各镇（街道）均成立24小时全天候即时响应的民声服务队，建立“123”响应机制。

在王江泾镇民声服务站，综合指挥室、接待大厅、共享法庭、调解室等功能区一应俱全，一支13人的专职队伍全天值守。服务站创新引入“司法确认”，调解协议有了法院的强制执行力，彻底解决了“调解容易执行难”的困境。队员手中的“云平台便携单兵”可实现多方视频通话，遇到复杂纠纷，后方律师、劳动保障等部门“专家团”可一键连线远程指导。

目前，全市民声服务队社会工作者、心理咨询师、劳动关系协调师和人民调解员“三师一员”已达788人，其中人民调解员532人，涵盖专业市场、景区、园区、校园等特色服务队15支。

“民声”到哪里 “一键办”就延伸到哪里

“民声一键办”不只是一条热

线，更是一张不断延伸的治理网络。6月2日上午11时，嘉兴本地论坛“嘉兴第九区”上，一条投诉帖引起了关注：南溪路与双溪路交叉口，一大片玻璃碴散落在路面上，车辆纷纷避让，存在严重安全隐患。帖子发出后不到一小时，南湖街道便组织物业人员完成清扫，路面恢复整洁。与此同时，发帖网友收到了来自南湖网络综合治理中心的官方回复：“已处理完毕，感谢您的关注。”这是嘉兴“民声一键办”机制的一个日常片段。线上感应民声，线下快速联动处置，“民声一键办”网络版推动“接诉即办”向“未诉先办”跃迁。

“群众把难处发到网上，就是盼着有人能听见。我们要做的，就是让这‘听见’变成实实在在的‘解决’。”今年4月，海盐县公安局西塘派出所副所长陆晓君在抖音上刷到一条货运司机的求助视频，司机称运货到广东后因运费问题与发货方产生纠纷。陆晓君随即私信联系司机表明身份，迅速联动街道“民声一键办”

搭建调解平台，通过视频连线、电话沟通反复协商，当晚司机便收到被拖欠的6000元运费。

市场版在全球最大的羊毛衫集散地桐乡濮院落地生根。这里拥有20个专业市场、1.4万多间商铺，年交易额超千亿元。公安、市场监管、应急管理力量整合至市场综治中心，实现“一口受理、内部流转”，无论环境、经营还是消费纠纷，只需拨打电话，后续协调由中心完成。运行以来，濮院全镇警情同比下降14.8%，市场警情下降10.64%。

有人接，有人问，有人管，而且管到底。

一起起纠纷的圆满化解，一次次民生诉求的高效回应，是一座城市营商环境温度的生动展现。正如网友所言：“浙江经济发展这么好是有道理的，这就是营商环境。”嘉兴将继续保持定力，持之以恒深化“民声一键办”机制，把每件民生小事做好做实，努力让法治化营商环境成为嘉兴城市的金名片。



七一派出所：守好“红色根脉” 践行初心使命



通讯员 姚隽 摄影 周晨磊

本报讯 嘉兴南湖，中国共产党的诞生地，中国革命红船的起航地，这里见证了一个伟大政党的诞生，也承载着中国共产党人的初心与使命。船泊南湖守根脉，铸魂砺警践

初心。2018年10月11日，嘉兴市公安局南湖分局七一派出所在南湖畔正式揭牌成立。这个年轻的派出所，以“红船首席护航手”的姿态，全时空守护南湖核心区域平安。该所获得全国“公安楷模”、全国优秀公安基层单位等荣誉，荣立一、二、三等功各一次。

铸魂育人 红色课堂淬初心

“南湖碧波上，初心映忠诚。”“七一”前夕，一艘画舫静静停泊在湖中央，一堂特别的“水上课堂”正在画舫中进行。七一派出所的党员民警、辅警身着仿制长衫，围坐在南湖游船内，共同演绎还原中共一大续会时激动人心的场景。

与以往不同，这次“水上党课”重点围绕“一大卫士”王会悟的革命事迹展开，七一派出所政工干部李慧饰演王会悟，用沉浸式演绎带领大家重温那段惊心动魄的历史，她激动地说：“那一刻真切感受到，百年前的革命者在危难中坚守信仰的不易，更懂得了我们今天守护‘红色根脉’，不仅要守护安全，更要传承初心。”自2021年以来，七一派出所的“水上党课”便随着党建品牌“起航”同步深化，成为思政教育的重要支柱。

每天一次学习推送、每周两个课时集体学习、每月一次主题党日

活动、每季一次学习分享会……七一派出所逐渐将“红船精神”浸润在民警日常的政治学习之中；依托“红色警校”教研点开展的模拟教学，用真实演绎、沉浸式体验，让党课“活”起来；利用南湖丰富的红色资源开展的常态化政治体检、政治生日、重温入党誓词、点亮微心愿等多样化党内政治生活，助力全体党员民警辅警不断将理论内化于心、将实践外化于行。

“这是我当初入党时写的申请书。我是1990年11月29日入的党，今年是我入党的第36年，也是我从警的第38年，再过2年我就要退休了，但是入党申请书里的话我至今印象深刻。”张玉荣捧着“初心手册”动情地说。

“作为一名未来的公安战士，担负着打击敌人、保护人民的重任，任何损失牺牲对我来说都是值得的，只要能对党做点工作。”这是张玉荣当年入党申请书中的一句话。七一

派出所专门制作了一本“初心手册”，将每一位民警的入党申请书都收纳在内，每月政治生日，都会让民警重温入党申请书，感悟初心。

绝对忠诚的警魂体现在每一次理论学习的学深悟透，体现在每一次巡逻值守中的寸步不离，体现在每一次服务群众中的全心全意……正是这份忠诚，转化为守护根脉的高度政治自觉与强烈政治担当，让红船旁的平安防线坚如磐石。

“主防”为基 数智赋能筑平安

“遇到突发案(事)件，通过对讲机、微信群等，将情况实时汇报给七一派出所驻岛警力。”民警程晓渭正在湖心岛上给景区工作人员开展“突发案(事)件现场处置”专题培训，重点讲解如何第一时间上报信息、做好现场秩序维护等，切实提升联动单位快速响应能力。

作为公安部首批部级“训练标兵”集体，

丰富的警务资讯、及时的安防提示，一键关注，时时受用！

欢迎关注嘉兴公安新媒体矩阵。



抖音



微信



微博



头条

▶ 下转3版