

社会应急联动的金华样本——

和谐民生,谱写壮丽新篇章

本报记者 周咏南 翁浩浩 通讯员 楼启军

“一呼百应”一词,源于西汉名家韩婴的《韩诗外传》,意为一人呼喊,众人响应。

时光荏苒。两千年后的今天,在金华这片浙中热土上,“一呼百应”式的法治社会生动实践再次演绎。

大到公共突发事件,小到群众日常求助,群众只要拨打110,都能得到快速处置,妥善解决。而在110的背后,凝聚着83个政府职能部门和公共事业单位的力量。他们紧密配合、协同作战,为同一个目标全力以赴。

如今,这种“集约化接处警、智能化指挥调度、一体化应急联动”的应急联动模式,已渗透金华市、县(市、区)社会管理和民生服务的方方面面,谱写出社会管理创新的动人新曲。



变奏曲:变分动为联动——社会管理谱新曲

对社会治理体系的探索与实践,亘古至今从未停歇。当下,随着城市化、工业化、农业现代化进程加快,各种矛盾和风险逐渐凸显。对传统的社会治理体系、应急模式进行提升和创新,显得尤为迫切。

走进位于金华市公安局的金华市应急联动指挥中心,只见接警员们忙碌而有序。大屏幕中央区域不时切换全市各重点区域的监控视频,屏幕右侧区域列出了各应急联动单位名单、联系人及号码。在会议室内,一套远程视频会议系统,可以实现公安与电力、气象、国土、卫生、消防、林业等单位应急联动视频会议系统互联互通。

在指挥中心,记者见识了社会应急联动机制的高效。晚9时31分,110报警服务台接到求助电话:南苑小区12栋楼下,有自来水管破裂。约1分钟时间,接警员在网络派单栏中迅速记下报警人电话、事发地点及情况,轻点鼠标发送至市自来水公司值班室。约20分钟,电脑屏幕亮起绿灯,接警员同时收到反馈:抢修人员已赶到现场。

相对原先的电话派单,网络派单能在同一时间将警情精准、快速地发往多家联动单位。记者注意到,电脑屏幕上的一组红蓝绿信号灯,全程显示网络派单动态:“红灯”表示派单没有发送或被接收,“蓝灯”表示派单已被接收,“绿灯”则表示联动单位已经反馈。

困则思变。近年来,各行各业的服务热线如雨后春笋般冒出,但仍存在各自为政、联动处置难等困惑。金华市曾作过统计,其110报警服务台每天的接警量中,最少有1/4是非警务报警,直接导致民警压力逐渐增大,群众需求难以满足。

社会治理的阵痛,迸发出求变的处方。2007年,金华市出台《突发公共事件应急联动处置暂行办法》。由此,一种社会治理的全新尝试,就在这片拥有800余万人口的热土上迈出了第一步。

变则通,通则久。从最初的36家成员单位,到现在的83家成员单位,金华市应急联动的大家庭不断扩大。记者在指挥中心的应急联动流程图上看到,根据职责分工和服务民生紧密程度,他们被分为3档,也就是所说的“三级联动”:

一级联动单位43家,包括公安、卫生、供水、供气、建设、安监等单位,要求全天24小时

值班备勤;

二级联动单位25家,包括市政、园林、工商、环卫等单位,要求全天24小时能接收到指令;

三级联动单位15家,包括财政、民政、气象、司法等单位,要求做到管理协调、经费保障和应急响应“三到位”。

同时,金东区、义乌市、东阳市、武义县等县(市、区)也纷纷建立应急联动指挥中心,形成一张市、县(市、区)上下联动、覆盖金华地区的应急联动大网。

现今,应急联动网络逐渐具备专业特质。截至目前,金华市共建立起治安巡逻、公共卫生、森林防火等专业应急救援队伍990余支,人员4.4万余人。

金华市危化品事故应急救援队,在浙中地区闻名遐迩。全队30名队员,都来自浙江三美化工股份有限公司。在三美化工,记者看到了他们,眼前一个个身穿工作服、言语朴实的一线工人,一旦遇到紧急情况,他们立刻变得生龙活虎,成为靠得住、用得上的救援行家。

5月28日清晨5时30分许,武义县境内的330国道艾道镇罗山村路段,一辆载有24吨液化石油气的槽罐车撞车后侧翻。更糟的是,槽罐车安全阀被撞坏,液化石油气大量喷出,随时有爆炸危险,情势十分危急。金华市迅速启动应急联动预案,消防、派出所、交警大队、安监、环保、路政、液化气公司等迅速到位救援。而最关键的堵漏工作,则由三美化工的救援队员们来完成。现场,浓重的气味让人呼吸困难,稍有火星就可能爆炸。队员们冒着生命危险,利用汽化吸热原理,让湿棉被结冰堵住漏气口。堵漏、再堵漏,仔细、再仔细……他们一个个奋不顾身,在生死线上抢险了整整3小时。

至今,该救援队共参与液氯、无水氟化物及氢氟酸等危险化学品事故专业救援12次。

事实上,叫得响的救援队伍还有不少:义乌市民间紧急救援协会配置了两架美国罗宾逊R44直升机,随时可申请执飞;民安山地救援队总部设在武义,由户外运动爱好者组成,700余名队员遍及湖州、衢州、苍南等地……从政府部门、单位,再到各支民间救援队伍,金华市社会应急联动体系形成“1+1>2”式的合力,发挥了牵一发而动全身的乘数效应。

数据显示,今年1月至9月,金华市共调动联动单位处警4.02万起,同比上升14.3%。



1 一级联动

单位43家

包括公安、卫生、供水、供电、天然气、建设、安监等单位

要求全天24小时值班备勤

2 二级联动

单位25家

包括市政、园林、工商、环卫等单位

要求全天24小时能接收到指令

3 三级联动

单位15家

包括财政、民政、气象、司法等单位

要求做到管理协调、经费保障和应急响应“三到位”



交响曲:由缺位到归位——快速联动奏强音

“有困难,找警察。”这样一句流行语,温暖了千家万户。如今在金华,社会应急联动体系,让这样的温暖不断延续。无论是报案,还是求助,群众只要拨打110,都能得到及时援助。

社会治理理念的改变,直接助力政府提升效能。这一点,金华的广大市民都能深切感受到。

家住金华市东孝街道陶朱路村的赵伟航就是其中一位。“喂,110吗,我在拆自家房子,不小心快压到邻居家房子了!”前些天下午,他急急地打电话给金华市公安110报警服务台。指挥中心立刻向消防、辖区派出所发出处警指令。民警到达现场后反馈:由于挖掘机处理不当,赵伟航家的房屋半边墙体严重倾斜,几乎“贴”到了邻居房屋。“全部家当都在里面了,这可怎么办?”房屋内20余名租客急得直冒汗。指挥中心迅速将情况通报金东区政府应急办,应急办组织专业拆房队前往处置。在令人窒息的气氛中,拆房队将墙体一点点扶正,并小心拆除。3小时后,险情被排除,邻居房屋安然无恙。

加快政府职能转变,是当下全面深化改革的关键词之一。这需要政府职能部门整合各种资源,提高社会应急能力和公共服务有效性。在传统社会应急管理体系中,部分政府部门由于职能不明,时常出现缺位、错位现象,推诿扯皮、效率低下等“机关病”令群众烦恼不已。

一方牵头,多方联动,迅速反应。全新的社会应急联动机制,不仅提升公安警务活动的针对性,而且提升政府职能部门、公共事业单位的积极性和工作效能。

虽然已过去4年,但国美电器商场火灾的紧急救援行动,至今为金华

群众所津津乐道。2010年12月24日,平安夜,当很多人沉浸在圣诞节的喜庆氛围中时,位于市区的国美电器商场突发大火,商场及楼上住户有100多人被困。接到指挥中心指令后,12支救援队伍在17分钟内全部赶到现场。此时,浓烟滚滚而起,火光映红夜空,哭喊声、求救声混为一片。每拖延一分钟,都可能酿成悲剧。救援,在争分夺秒中展开:交警、辖区派出所民警紧急疏散人群,为消防、120等救援车辆开辟一条“生命线”;消防水枪水压不够,自来水公司抢险队立刻增强现场地段区域水压;现场视线很差,电力部门采取应急保护、增加照明设备;燃气公司关闭火灾现场的管道煤气,以防爆燃事故。最终,大火被扑灭,仅1人轻伤。

救援人员统一着装,应急车辆统一外观标识。而今,各联动单位的救援力量日趋规范化。截至目前,该市共为360辆社会应急处置车配备了统一外观标识、警灯和GPS定位系统。

聚沙成塔,集腋成裘,并非一日之功。

当初,金华市政府牵头整合社会应急联动单位时,有些单位并不乐意加盟,认为是额外负担,节外生枝。不过现在,越来越多的单位主动要求加盟,由昔日“你要我上”,到现在“大家争着上”。

这,不仅仅是态度的变化,更是一种理念的转变。在社会应急联动中,各成员单位越来越体会到:身处社会应急联动体系,要比自己“单打独斗”更加高效,不仅降低运行成本,而且带来诸多便利。

“对我们来说,越早发现水管破裂处,就越能挽回更多的损失。过去,我们要自己找漏,抢修时自己封道,现在

有了应急联动,我们只需专心抢修,其余封道、安全等问题,联动单位会主动搞定。”金华市自来水公司副总经理周德强深有感触地说。

而对金华新奥燃气有限公司总经理助理李庞来说,最大的感受莫过于“真正实现了公众领域问题,由各部门、单位共同承担”。8月8日晚6时,市区万通小区18幢10楼一住户家管道煤气泄漏,但住户当时人不在家,电话不接。幸好当时有派出所民警在场,抢修人员翻窗而入,及时止损。

这样的应急联动模式,而今已延伸到各县(市、区)。来到位于金华市公安金东分局的金东区应急联动指挥中心,无论是硬件,还是人员配备,都让人感觉是“缩小版”的金华市社会应急联动体系。

“设立区一级的应急联动指挥中心,可以直接向区级联动单位传达指令,从而大大提升处置各种事件和为民服务的联动效率。”金东公安分局局长黄斌说。据介绍,该区共有44家联动单位,根据应急联动要求,城区派出所、农村派出所和相关联动单位赶到现场的时间分别为8分钟、10分钟和20分钟。

在武义县,应急联动体系也相当完善。全县57家联动单位,17支专业应急救援队伍、19支综合应急救援队伍(含18个乡镇街道)随时待命,一触即发。今年1月至9月,该县联动处置警情数达3041起,同比上升47%。

同时,为避免联动不动、动而不勤,金华市通过电话、短信、上门回访等方式,对联动单位的应急处置、基础设施建设、日常管理工作进行检查考评。如果有单位对联动工作不重视、推诿扯皮、形象不佳或处置不力,将扣除相应的绩效考评分数。

协奏曲:从被动到主动——护佑民生更和谐

古人云:民惟邦本,本固邦宁。民生问题,是党和国家一切工作的出发点,也是应急联动体系的根本落脚点。

眼下,一张由应急联动体系编织的无形平安大网,时时护佑着金华市民群众的安全:及时打击违法犯罪,把矛盾化解于萌芽,幸福感随之大幅提高。

通信诈骗,群众深恶痛绝。于是,社会应急联动的理念便运用到严打通讯诈骗“伪基站”上。金华公安与通信运营商建立起巡警联防的快速反应机制,有效解决“伪基站”发现难、抓捕难的问题。前段时间,中国移动金华分公司网络部门发现市区某小区位置信号出现异常,疑似“伪基站”,马上告知公安巡特警协助排查。15分钟后,网络部门技术人员与民警一同到达现场,随信号一路追踪,很快抓获嫌疑人1名,“伪基站”设备1套。

社会应急联动,让不法分子难以遁形。据统计,今年1月至9月,金华市的刑事案件立案数和受理治安案件同比上年分别下降6.1%和4.1%。

社会和谐,是群众最基本的诉求之一。维护社会稳定的成效,是检验应急联动体系建设的一块“试金石”。

8月20日下午,金华市应急联动指挥中心接警:婺城区政府办事大厅门前,有百余人堵路讨薪。接警后,指挥中心立刻指令公安、劳动监察部门和婺城区政府办前往处置。经过多方联系协商,不到3小时,事件就得到妥善处理。

要把矛盾化解在萌芽状态,就必须把“触角”伸向基层。目前,金华市

社会应急联动体系正向乡镇(街道)、村(居)延伸,将基层派出所、国土、工商等基层站所逐步纳入联动范围,真正做到早发现、早解决。同时,全市共建立乡镇(街道)民兵应急救援、兼职消防、事故救援、公共卫生队伍730余支,2.8万余人。

面向社会、服务民生。当群众遇到急、难、险、重情形时,应急联动单位凭借其专业、快速的优势,为他们提供高效、优质的服务。

徐跃林和张裕华是金华市西奥电梯有限公司的员工。如今,他俩还有另一个身份:金华市应急联动成员单位的专职抢修员。“以前,我们只负责维修公司安装的电梯,现在只要接到指挥中心指令,不管是不是我们安装的,都会马上前往排除电梯故障,感觉自己的社会责任感更强了。”徐跃林向记者道出心声。数据很说明问题。今年1月至9月,该公司为社会共处理各种电梯故障46起,解救被困群众212人。

走进国家电网金华电业局供电抢修服务中心,台账上厚厚一叠抢修单,诉说着一个个为民服务的动人故事。在这里,一支100余人的队伍随时参与社会应急联动。今年7月23日晚,洪灾来袭,市区零号小区遭遇大水,靠近婺江的3幢居民楼积水达两米多,48户人家被困,更可怕的是,积水即将满过电表箱,一旦漏电后果不堪设想。接到指令,抢修人员立刻组织抽水,力保电表箱安全。今年1月至8月,公司共参与各种应急联动服务338次。

社会应急联动,不能仅靠政府部门唱“独角戏”,需要全社会的动员和支持。在金华市社会应急联动体系中,有一群人扮演着重要角色:4万余名信息搜集员。他们来自各行各业,包括联动成员单位联络员、的哥的姐、网吧管理者、宾馆服务员等。

山东省烟台银行胜利路支行原行长刘维宁没想到,他会栽在一个千里之外的哥手里。刘维宁在取走该行票面金额为4.36亿元的贴现银行承兑汇票后潜逃,公安部发出A级通缉令。金华市公安局及时向信息搜集员们发送信息,不想收到奇效:当刘维宁逃至金华打车时,被一名的哥认出,“偷偷”将其送到出租车出城登记服务站,并迅速报警。

在一次次应急处置中,社会更和谐稳定了:连续6年,金华市、县(市、区)平安创建“满堂红”。

在一次次民生服务中,群众安全感提升了;金华公安机关的群众安全感满意度连续6年高于全省平均水平。

在一次次协同作战中,政府履职更高效了:金华市社会应急联动工作荣获中国管理科学学会第二届“管理科学创新奖”。

社会管理,没有终点。而今在金华,一个个充满民生温度的应急联动故事仍在继续。未来,令人期待。



吴雄伟 制图