



各地公安机关推动110与12345高效对接联动 深化改革思路探索科学有效分流警情

平安特稿

□ 本报记者 董凡超

“有困难、有警情，拨打110；需要向政府反映问题，拨打12345”这是我国现代社会的普遍共识。然而，在部分地区过去的实践探索中，12345政务服务便民热线与110报警服务平台存在职责边界不清晰、联动机制不健全、数据共享不充分、信息化支撑不到位等问题，非警务警情占用警务资源情况并不鲜见。

不久前召开的全面深化公安改革推进会指出，要进一步夯实基层基础，大力推进基层社会治理创新，积极推动12345政务服务便民热线与110报警服务平台高效对接联动，使110报警服务工作更加专业、精准、高效。近日，《法治日报》记者对各地公安机关相关探索经验进行了探访。

一键转接 多元处警助减负

7月19日13时许，江苏省苏州市公安局情报指挥中心接到一起移车警情。根据分工，接警员通过110接报警系统，将警情转接给12345便民服务中心。5分钟后，平台显示警情已得到妥善处置。

目前，苏州市公安局已实现将移车求助警情整体从110剥离，分流至12345承接，日均警情量因此下降三成多。

记者在采访中了解到，非警务非紧急类“双非”报警求助主要由群众生活求助、移车求助和矛盾纠纷警情构成。统计数据显示，江苏公安机关去年接报的这三类警情占呼入总量的25.4%。

对此，江苏省公安厅会同省政务服务管理办公室推动出台指导意见，明确了8类53项110分流事项和8类54项12345分流事项以及涉及平安稳定的5类联动事项。今年以来，江苏公安机关累计分流处置“双非”报警求助46.03万起，同比上升52.8%；全省110报警服务平台“双非”报警自处率达到53%，实现“接警即处警”，派警



□ 本报记者 张雪泓

近日，北京市朝阳区人民检察院向社会发布《(2017-2022)网络检察白皮书》(以下简称白皮书)。白皮书显示，五年多来，新型网络犯罪呈激增态势，网络诈骗和非法集资犯罪是网络化传统犯罪的主要类型。

朝阳检察院副检察长胡静介绍，2017年1月至今年6月，该院受理各类网络诈骗案件2221件5571人，案件总量呈逐年快速递增态势，年均增长40%。其中，近三年共办理电信网络诈骗及关联案件566件963人。从相关案件可以看出，诈骗分子内部形成了层级分明、利益共享的黑灰产业链。

白皮书显示，网络化传统犯罪案件数量占网络诈骗案件总数的70.24%。此类案件中，占比最多的两类为利用网络实施的非法集资犯罪和利用网络实施的盗窃、诈骗等侵财类犯罪，二者合计占比约55%，是最主要的犯罪类型。

白皮书称，在冒充公检法、熟人、领导等常见诈骗方式外，逐渐衍生出虚假投资理财App等新型网络诈骗手段。此类案件犯罪分子在联络被害人过程中，多使用专业“脚本”和金融术语，迷惑性更强，诈骗成功率更高。

在姜某某等23人诈骗案中，姜某某、孟某某等人冒充证券公司的工作人员，诱导被害人通过该公司购买股票期权，让客户自己操作“赢期投”“确权宝”等App。然而上述平台并非与大盘实时连接，平台数据和走势均被犯罪嫌疑人技术处理过，导致被害人以为是“投

北京朝阳检方发布网络检察白皮书 新型网络犯罪数量增多手法加速迭代

资损失”，多次投入资金后才意识到被骗。

白皮书显示，涉民生领域犯罪方面较为突出的有利用软件抢占医院号源，严重影响正常就医秩序。在刘某某等6人非法控制计算机系统数据案中，刘某某便要求孙某某为其制作某医院挂号平台等软件，后利用上述软件长期大量抢占北京多家医院的热门挂号资源，并有偿向其他“号贩子”提供，违法所得30余万元。

此外，犯罪分子还瞄准了“远程偷窥”这一商机，入侵监控摄像头并搭建网络平台允许他人有偿观看，严重侵犯个人隐私。

在巫某某非法控制计算机系统，洪某某帮助信息网络犯罪活动中，巫某某即通过对某App的解密，获取全世界多个监控摄像头的账户和密码，实时监控被人入侵摄像头情况。他要求洪某某为其搭建App平台，并制作推广网页，经由境外服务器接入互联网。巫某某后通过收取会员费的方式共获利人民币89万余元。

网络技术的发展也使很多考试方式升级为“上机”操作，作弊手段随之更新换代。除了针孔摄像头加无线耳机等方式外，还出现了使用远程屏幕监控程序等手段，隐蔽性更强。如郭某某非法获取计算机系统数据案中，郭某某通过技术手段先接入某考场局域网，并指导作弊考生在考场电脑上安装自动运行的远程屏幕监控软件。软件安装成功后，电脑常规操作界面无任何异常，但郭某某却可以在考场外实现对电脑屏幕显示内容的实时监控，帮助考生作弊。

12345及相关联动部门的电话引导、三方通话、专席联动等工单警单对接通，实现联动信息线上互转、工单办理全程掌控。无锡市公安局开发社会求助联动平台，110接报“双非”报警求助后，可以“一键式”分流至12345或其他联动部门，处置质效实时可视，联动单位3分钟内签收率达99.6%，2小时内反馈率达97%，群众满意率达97.5%。

为让各类矛盾纠纷得到更加妥善高效的处置，江苏各地公安机关纷纷在派出所、警务站建立起一体化工作机制，专门设立人民调解室，目前已形成“110吹哨、部门报到，多方协同、源头化解”的良好局面，处置成功率达95%。

今年入夏以来，四川省公安厅依托110与12345非警务警情分流联动机制，会同教育、水务、自然资源、应急管理等部门探索建立健全防范溺水事件联动机制，实现对溺水警情的快捷处。同时，全省公安机关加强公安民警对溺水警情处置救援能力训练，为处警单位配齐更新各类救援器材，切实提升水上救援反应能力与施救水平，目前已推动整改安全隐患1600余处，紧急增设防溺水安全警示牌、安全隔离带、防护栏等7000余个。

魏永忠认为，“双非”警情科学、合理、及时、精准的分流，并非推脱、不管不理，而是将专业性及时准确交给主管部门处理，公安机关与政府部门、相关民生保障服务部门建立联动协同处置机制，可以加大资源协同、力量协同、服务保障协同优势，既可以实现公共权利和资源服务社会、服务民生效果最大化，也可以缓解基层警务工作的压力，真正实现共建、共享、共治的治理格局。

畅通渠道 快捷处更更高效

“分流不是扔‘包袱’，不是为了推卸责任，而是为了让报警求助得到更高效的处置，为了群众和企业诉求能得到根本解决。”江苏省公安厅情报指挥中心负责人说，借助12345考核评价杠杆，江苏公安机关推动相关联动部门逐步建立健全全天候值班值守和联动机制，严格执行首接责任、情况报告制度和先处理后移交、派员参与现场处置等制度，确保“双非”报警求助电话有人接，问题有人管，解决有渠道、处理有反馈。

平台横向打通，部门牵手联动。目前，通过开发建设数据共享平台，江苏大部分地区已经打通110与

8月20日中午，广东省汕头市潮南区某群众致电12345热线声称自己要寻短见，12345热线话务员努力安抚其情绪，并及时电话联系汕头市110报警服务平台处理。13时30分，民警会同区应急、消防等单位

和辖区街道工作人员到现场救援处置，随后从高压线

塔上安全解救该群众。

其间，供电部门对潮南区峡山街道、司马浦镇部分片区实行线路停电，12345热线对接汕头供电95598热线，对反映上述片区停电问题的群众做好宣传解释，及时回应群众关切，有效缓解社会焦虑、协调应对突发事件。

据统计，今年年初至7月底，汕头市12345热线接转110报警服务平台处理来电共4400多通，110报警服务平台接转12345热线处理来电共350多通，12345热线接转供电95598热线处理来电共360多通等，构筑完善12345热线与110、119、120、122等紧急热线和供水、供电、广播电视等企业便民服务热线的高效对接联动机制，协作提升公共服务水平。

广西壮族自冶区公安机关在推动110报警服务平台与12345政务便民热线高效对接联动中，充分依托12345政府热线协调政府相关职能部门，提高社会联动防范处置能力，高效联动处置涉灾警情。据统计，5月以来，共召开强化防汛风险会商研判视频调度会19次，接报群众涉汛求助3306起，出动警力29万余人次、警车83410辆次，协助转移群众3万余人次，排查安全隐患1235处。

江苏各地公安机关以推动“双非”警情对接联动为契机，优化社会服务体系，加强与具有专业技能的救援组织、志愿团队合作，充分利用社会力量处置开锁、漏水、动物侵扰等报警求助，推动生活类紧急救助标准化、专业化。同时，依托“苏格通”和警网融合机制，将社区民警辅警与专兼职网格员逐一结对，形成民警牵头、专兼职网格员力量参与的实战单元，将网格力量全面纳入110体系，实现网格与网格“亲密握手”。

“各地公安机关110工作机制改革的实践案例，数据和取得的成效，让我们有理由相信，随着改革不断向纵深发展，积极有效推动各项公安改革系统集成、深度融合、协同高效，加快构建，完善相关部门的协同联动机制，110这个深入人心的报警服务平台一定会展示出新时期的精神风貌，它也将同12345等共同构筑起守护百姓平安和民生保障崭新的坚实屏障。”魏永忠如是说。

汇聚合力 综合治理再升级

广西法治宣传进社区进校园

图① 连日来，广西平果市公安局组织开展夏季治安打击整治“百日行动”警务宣传活动，通过多种形式开展法治宣传，引导群众共同维护辖区治安稳定。图为民警向群众讲解网络安全相关知识。

图② 近日，广西河池市天峨县公安局组织民警深入校园，开展反诈防骗及未成年人保护法等法律知识宣传，不断提升在校学生的法治意识，为“祖国花朵”撑起法治“平安伞”。图为民警向学生讲解相关法律知识。

当事人诉求，并依托“两长座谈会”机制，到涉事公司走访调查沟通，释明不支付劳动报酬的法律后果和社会危害。经过耐心、释法说理，最终促使涉事公司全额支付了拖欠的农民工工资，并作了相应赔偿。

《法治日报》记者了解到，近年来，都匀市检察院为建好与百姓的“连心桥”，遵循司法规律，加强民事公益诉讼，确保办案质量，防范诉讼风险，实现民事公益诉讼与行政公益诉讼均衡发展，拓宽公益诉讼案件范围，积极办理群众反映强烈的安全生产、未成年人权益保护、网络侵害、文物和文化遗产保护等领域的公益诉讼案件。

都匀市检察院副检察长蔡雪婷表示，今后将继续履行检察机关公益诉讼职能，进一步加强与行政执法部门的协作配合，建立和完善机制，有效地化解社会矛盾，切实保障人民群众的合法权益。

“我诚恳认罪悔罪，一定会认真反思，好好悔改，以后多做对社会有贡献的事。”近日，余某某在自愿签署《认罪认罚具结书》时，声泪俱下地说道。

前不久，余某某在都匀市某宵夜摊酒后闹事，并掌掴店主王某某。王某某报警后，都匀市公安局民警带领辅警赶往现场处置，余某某在现场不断辱骂、威胁民警，民警呼叫附近巡逻组将其控制并带上警车，在送至附近派出所途中，余某某突然出手殴打辅警谢某某头部。

案发后，余某某主动认罪悔罪，都匀市检察院在充分了解案件的基础上提出判处有期徒刑六个月量刑建议。后受

架起检民“连心桥”服务高质量发展 贵州都匀检察做精检察品牌办好为民实事

□ 本报记者 王家梁 □ 本报实习生 胡特旗 □ 本报通讯员 林建安

“拖欠那么久的工资终于拿到手了，我现在很幸福……感谢检察机关和检察官！”拿到在检察机关帮助下追回的补偿款，外来贵州省黔南州都匀市务工的倪某某开心地笑了。

这个案例只是近年来都匀市人民检察院为民办实事的一个缩影。

近年来，都匀市检察院依法能动履职，充分发挥检察职能，以助推都匀高质量发展为主线，以打造“初心映检徽，桥城铸检魂”检察品牌为抓手，突出抓好政治建设、业务提升、检察改革、社会治理、品牌创建、夯实基础等六项重点工作，不断将检察品牌做精做细，进一步提升工作质效，实现执法为民价值。

一桥一故事，一桥一文化。在高原桥城，一座座检民“连心桥”正在架起，“检民同心”构筑美丽都匀。2021年以来，都匀市检察院检察业务综合考核名列黔南州第一，集体获上级表彰7个，1名干警获评“全国退役军人服务保障先进个人”，15名干警获得上级表彰、嘉奖。

2019年，倪某某等17人来到都匀市务工，工程如期完结后，所在公司却以资金短缺为由，拖欠倪某某等人工资20余万元。2019年至2021年间，倪某某等人多次前往公司讨要工资未果。

今年年初，都匀市检察院了解到该起欠薪纠纷后，党组书记、检察长罗宗邦主动带头办案开展化解工作，当面了解

疫情影响，都匀市检察院建议都匀市法院依法变更强制措施，法院遂将余某某变更为取保候审，在被羁押的第六个月结束当日余某某被释放。

据了解，2021年以来，都匀市检察院坚持以办案为中心，聚焦司法办案主责主业，充分履行审查逮捕、审查起诉职能，共受理审查逮捕案件1313件1997人，批准逮捕740件963人；受理移送审查起诉案件3142件3769人，向人民法院提起公诉2431件2820人。

能动履职打造“桥”品牌

如何进一步推进检察工作高质量发展？找准发展思路是关键。

据介绍，今年以来，都匀市检察院立足检察职能，全面服务当地“市-区融合”，坚持问题导向，进一步增强工作针对性，持续改进作风，奋力实现队伍建设有提升、基层业务创一流、干警形象展示好、基础基础更强化“1.6.1”总体工作思路，依托“四大检察”职能，在执法办案过程中深入挖掘亮点工作，开拓进取，勇于创新，把各项工作提升到新水平。

同时，都匀市检察院还制定了《都匀市人民检察院“四大检察”护航“十大产业”高质量发展专项工作实施意见》和《都匀市人民检察院“四大检察”护航“十大产业”高质量发展专项工作任务分解方案》，着力营造法治化营商环境，为百姓“致富桥”做好法律保障。

罗宗邦表示，下一步，都匀市检察院将继续以“桥”为纽带，以打造“初心映检徽，桥城铸检魂”检察品牌为抓手，依法能动履职，聚焦主责主业，助推平安都匀建设，为地方经济高质量发展提供坚强保障。

天津市信访工作呈现“四下降一好转”良好态势

□ 本报记者 张弛 □ 本报见习记者 范瑞恒

化解率98.9%。这是天津市开展“重复信访治理、积案攻坚化解”专项行动行动出的成绩单。

去年底，天津市社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称天津矛调中心)梳理出全市579件矛盾纠纷重点案件，逐人逐案攻坚化解，用心用情用力解决好群众的“急难愁盼”。

为实现案件源头化解，天津矛调中心组建矛盾纠纷重点案件化解专家组，下设8个专业小组和1个综合协调小组，8个专业小组具体负责直接研办案件，帮助基层单位推动问题彻底化解。每个小组包括4名成员，小组长由局级领导担任，组内成员由相关区司法局与信访工作人员以及基层司法所长、人民调解员、法律顾问等组成。

接到任务后，8个专业小组分头行动。专业1组组长吴金星带领组员梳理发现，河西区某小区居民李大爷数十次反映大树遮挡房屋采光，要求解决问题并赔偿损失，相关部门多次上门了解诉求都被其“骂”了回去。

这天，在社区干部的带领，专业1组成员直奔李大爷家。李大爷对方才看到社区干部，还没等对方开口来问，就“砰”的一声将房门关闭。见此，专业1组成员没有“强攻”，转而查看房屋周边情况，发现树木距离李大爷家5米多远，对房屋采光并无影响。

了解得知，李大爷常年独自一人生活，多年来一直陷入自己的思想怪圈无法自拔。找到问题症结，怎么解决？“看似是件小事，但只要涉及民生就是大事。”综合协调小组组长赵年伙与专业1组成员在探讨案件如何推进时提出，“要带着感情，用心化解其心结”。

一次、两次、三次……就这样，专业1组、社区、街道、园林等部门工作人员隔三岔五来到李大爷家，表明解决问题的诚意，与其唠家常，听诉求，为其讲解相关政策法规，经过多方的不懈努力，问题最终圆满解决。

令人欣喜的是，在社区干部的影响下，李大爷成为一名志愿者。今年5月，天津市开展新一轮全员核酸检测，李大爷早早来到社区，穿上“红马甲”维持现场秩序。紧接着，专业2组、3组、4组……积案化解工作均取得较大突破。

趁热打铁。天津市委副书记、市信访办主任孙建华与8个专业小组成员研交流时提出，要敢于较真碰硬，站在人民群众的立场看问题，化解积案；要坚持运用法治思维与法治方式，依法化解矛盾纠纷案件；要注意方式方法，抓住“关键少数”，发挥既“办”又“督”的作用，突出“严”的功能，做实“诊”的方法，穷尽一切手段，汇聚各方力量化解复杂疑难案件。

循着这样的工作思路，专业1组与河西区委区政府强力推进积案化解工作，严格落实领导包案制度，以结果为导向，充分利用领导同志调度资源，争取实现程序上“结案”，实体上“事了”，信访人“息诉息访”的工作闭环。

专业5组组长李书秀带领组员与南开区委区政府多次沟通交流，在该区成立“治重化积”专项工作领导小组及化解工作专班，对案件涉及的历史情况进行全面梳理，制定化解方案推动积案化解。

此外，其他专业小组根据实际情况，分别与各部门、各区建立化解方案，持续压实主体责任。

除了想招法，提意见，专家组还发挥督“利剑”的作用，对工作懈怠的部门，个人进行追责问责，确保积案化解工作取得实效。仅半年的时间，579件矛盾纠纷重点案件已化解573件，化解率98.9%，天津信访形势总体呈现出“四下降一好转”的良好态势。

本报讯 记者马维博 近日，记者从河南省镇平县人民法院获悉，该院为推动基层社会治理和化解金融风险打造的“金融纠纷多元化解枫桥金e站”正式上线运行。

据悉，“金融纠纷多元化解枫桥金e站”运用区块链技术，实现金融纠纷案件的“线上、线下双向调解”与人民法院诉讼审判体系的有序衔接。该平台引入第三方律所和特邀调解员作为专业调解组织，搭建多元化解工作模式，与人民法院调解平台形成良性互补。

法院可借助该平台将案件委派至调解机构，调解员可实现智能外呼、电子送达、送达地址确认、在线音视频调解、语音识别生成笔录、在线生成调解协议、在线签署协议等功能。

同时，银行等金融机构也可通过该平台在线调解金融纠纷案件，调解员全程在线主持调解，双方当事人达成调解意向后，调解员在线制作调解书，调解不成再诉至法院，既降低纠纷的处置成本，又减轻法院的审判压力，实现诉讼收案量和法院工作量双下降的良好循环。