|  |
| --- |
|  |

DB3301

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T XXXXX—2020

|  |
| --- |
|  |

“110”社会联动处置规范

（征求意见稿）

|  |
| --- |
|  |
|  |

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

杭州市市场监督管理局   发布

前  言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规则起草。

本文件由杭州市人民政府办公厅提出并归口。

本文件起草单位：杭州市“110”社会联动指挥中心。

本文件主要起草人： 。

“110”社会联动处置规范

1. 范围

本文件规定了“110”社会联动处置的术语和定义、原则、分类、职责、程序、保障、考核与运用。

本文件适用于各行政区域内“110”报警事件的社会联动处置工作。

1. 规范性引用文件

2.1 浙江省公安厅关于认真贯彻落实《浙江省人民政府办公厅关于进一步加强社会应急联动工作的意见》的通知

2.2 杭州市“110”社会应急联动工作实施方案

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

社会联动事件

指挥、协调联动单位处置群众日常报警救援求助事项，以及不需要启动本级政府专项应急预案的突发事件。

社会联动指挥中心

市社会联动指挥中心设在市公安局指挥中心，承担全市社会联动事件接报和指挥调度，督导及考核通报等各项日常工作。各区、县（市）应参照建立本级社会联动指挥中心并开展相关工作。

联动单位

接受社会联动指挥中心指令的相关职能部门、事关民生的企事业单位和社会组织，名单参见附录A。

1. 原则
   1. 联动处置工作应坚持“政府主导，统一指挥，部门联动、社会参与、运转顺畅、处置高效”的原则。
   2. 各联动单位、联动分中心 必须服从市联动指挥中心指令，及时响应，迅速组织开展救援、救助和处置行动。
   3. 对发生职责交叉等情况时，实行“首接负责制”，按照“先受理、先处置、后移交”的原则。
   4. 对特别重要紧急的救助，市联动指挥中心可直接指令联动单位的下属部门派员前往现场处置，并及时通报其上级主管部门。
2. 分级
   1. 一级联动单位

指公安、消防、医疗急救等承担经常性社会服务、紧急救援和应急处置的部门，以及水、电、气等与民生密切相关的公用事业单位，必须建立24小时值班制度和定值班场所、定专门队伍、定职责任务的“三定”制度，既要独立接受群众来电求助救援，也要按照社会联动指挥中心指令开展处置工作。

* 1. 二级联动单位

指具备劳动监管、道路运输、环境保护、城市管理等职能的部门，实行24小时值班备勤制度或夜间紧急处理机制，配备必要的联动处置力量与装备，确保随时承担社会联动指挥中心下达的处置任务，并按要求开展现场处置工作。

* 1. 三级联动单位

指具备农业各产业保障、宗教事务管理、信息传输服务等职能的部门，实行24小时值班备勤制度，配备必要的联动处置力量和装备，承担社会联动指挥中心下达的处置任务，做好保障、咨询、宣传等工作。

1. 职责
   1. 社会联动指挥中心

社会联动指挥中心职责包括但不限于：

1. 负责受理本级行政范围内接报的各类社会联动事件；
2. 负责指挥、调度联动单位开展联动事件处置工作；
3. 负责组织联动单位对各类突发事件进行先期联动处置，并协助有关职能部门或专项指挥机构实施后续处置；
4. 负责对全市联动工作进行督导和考核通报；
5. 市政府授予的其他职责。
   1. 联动单位

联动单位职责包括但不限于：

1. 设立联动处置指挥机构，建立24小时值班备勤制度，并视情设值班长（指挥长），做好联动处置准备；
2. 按照日常联动处置的实际需要，组建和管理联动处置队伍、专家队伍，组织开展联动培训和演练；
3. 按照规定，配备、管理、使用联动处置的专业设备、器材、车辆、通信工具等装备、物资和经费，保持相应处置装备、物资的完好，确保通信渠道的畅通；
4. 接到社会联动指挥中心指令后，必须立即按要求开展处置工作，及时反馈到达情况、处置情况和结果；
5. 加强信息资源的交流与共享，为联动处置提供及时、准确、全面的基础材料、数据、情况及其他有关信息；
6. 法律、法规、规章规定的其他职责。
7. 程序
   1. 接报

社会联动指挥中心接报联动事件后，应按照联动工作要求向有关联动单位下达指令，组织、督导、协调有关联动单位落实处置。

* 1. 处置

7.2.1 接到社会联动指挥中心指令后，联动单位应按照联动工作要求立即开展处置工作，不得推诿、迟缓。

7.2.2 对明确不属于本部门职责范围的事件应立即向社会联动指挥中心报告，经社会联动指挥中心同意后移交相关职能部门。

7.2.3 联动单位在执行指令过程中，发现超出现场人员处置范围的事件时，应在调度本部门增援力量的同时向社会联动指挥中心报告，必要时向社会联动指挥中心提请增援，不得畏难退缩、搁置延误。

* 1. 反馈

7.3.1 联动单位在事件处置过程中，应在规定时间内通过规定渠道反馈处置部门、人员、到场时间、现场情况等信息，并根据事态变化，及时报告处置中所掌握的重要信息。

7.3.2 联动处置工作终止后，应当规范反馈事件简要情况、处置经过、经办人信息及后续工作措施。

7.3.3 遇重大或特殊情况，联动单位应在规定到达时间内向中心电话反馈处置人员及联系方式，到达现场后实时反馈现场情况。

1. 保障
   1. 处置人员

应配置与事件性质、规模等相适应的处置人员，对事件现场处置不应少于2人。对重大事件处置，应当安排足够力量，并做好相应增援方案与人员配置。

处置时应按规定出示有关证件，并使用规范语言表明身份。如“我是XX单位工作人员，接到社会联动指挥中心指令来处置该事件”等。

应对处置情况进行记录，并做好照片及音、视频资料的备案工作。

应加强对联动处置队伍的培训，定期组织开展演练，提高实战处置能力。

* 1. 装备

规范着装，有法定制服的联动单位统一穿着制服，无法定制服的联动单位配备标有社会联动工作统一标识的服装或工作牌。

应根据联动职责配备与执行任务所适应的交通工具、应急救援设备及现场调查、取证所必须的录音和视频录制等器材。

应按照联动工作要求做好规定时间内的值班、值守，保障联动平台、值班电话、手机、对讲机等设备的通讯畅通。

* 1. 资金

各级政府应将社会联动工作的必要经费纳入本级财政预算，包括平台建设维护、应急装备、物资配备和处置车辆的保障以及相关人员经费保障。

* 1. 制度

应制定日常管理、例会、培训和考核等管理制度。

日常管理制度包括以下基本内容：

1. 值班制度；
2. 环境检查制度；
3. 内务卫生制度。

例会制度包括以下内容：

1. 社会联动指挥中心例会；
2. 联动单位例会。

培训制度包括以下基本内容：

1. 岗前培训；
2. 在岗培训。

考核制度包括以下基本内容：

1. 联动单位考核；
2. 联动分中心考核。
3. 考核与运用
   1. 考核对象

全市40家联动成员单位、15家区、县（市）社会联动指挥中心实行分组考核，考核名单见附录A。

* 1. 考核方法

以自然月为周期进行统计，按百分制计算。80分为达标，90分以上为优秀。全年每月平均得分为年度考核得分。考核公式见附录D。

* 1. 考核结果

考核情况每月通报，同时报杭州市“110”社会联动工作领导小组组长、市委政法委、市考评办。

* 1. 考核运用

考核结果运用于杭州市平安考核，考核情况纳入平安日常通报。

考核结果运用于“12345”市长公开电话（统一政务咨询投诉举报平台）网络单位“效能指数”测评。第1、3组每组不达标且排名末位的“黄牌警告”，第2组不达标且排名末两位的“黄牌警告”。

月均承办量低于10件的联动单位，只作通报，不纳入考核和“黄牌警告”。

* 1. 评先评优

年度考核得分达到优秀的，按分组及排名评选先进单位。先进单位分配名额：第一组两名，第二组五名，第三组一名。

* 1. 其他

若遇省、市联动工作考核要求变更，本条款将作相应调整。

1. （资料性附录）  
   联动单位名单

A.1 一级联动单位

一级联动单位宜包括以下单位：

1. 市公安局；
2. 国网杭州供电公司；
3. 市城投集团；
4. 市卫生健康委；
5. 市应急管理局；
6. 区、县（市）联动一级分中心。

A.2 二级联动单位

二级联动单位宜包括以下单位：

1. 市人力社保局；
2. 市交通运输局；
3. 市生态环境局；
4. 市人防办（民防局）；
5. 市城管局；
6. 市民政局；
7. 市地铁集团；
8. 浙江华数广电网络股份有限公司；
9. 市市场监管局；
10. 市建委；
11. 市教育局；
12. 市文化广电旅游局；
13. 市林水局；
14. 市商务局；
15. 市烟草局；
16. 市园文局；
17. 市住保房管局；
18. 市司法局；
19. 市妇联；
20. 市气象局；
21. 市税务局；
22. 市金融办；
23. 市退役军人事务局；
24. 市邮政管理局；
25. 杭州萧山国际机场公司。

A.3 三级联动单位

三级联动单位宜包括以下单位：

1. 市农业农村局；
2. 市民族宗教局；
3. 市外办；
4. 杭州邮政公司；
5. 杭州电信公司；
6. 杭州移动公司；
7. 杭州联通公司；
8. 上海铁路局杭州办事处；
9. 人民银行杭州中心支行。
10. （资料性附录）  
    联动单位考核表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | 分值 |
| 1.值守到位 | 1.1 建立、落实值班出勤和三定制度 | 5分 |
| 1.2 不得出现值班电话无人接听、值班人员联系不上或对讲机无人应答等情况 |
| 1.3 值班人员、电话、地址等信息变更及时向中心报备 |
| 1.4 配备专人值守和维护联动平台值守电脑、对讲机、值班电话等设备 |
| 1.5 设备发生故障，及时报备 |
| 1.6 启用战时联动专班集中办公模式并无条件服从中心指令 |
| 2.及时签收 | 2.1 应在中心指令下发后5分钟内完成平台签收 | 10分 |
| 2.2 遇设备故障应在发生故障后10分钟内通过电话或对讲机向中心报备，并在2小时候内完成设备维修 |
| 3.处置规范 | 3.1 处置人员应主动介入事件处置，并按要求做好音、视频记录或书面登记 | 30分 |
| 3.2 对一时性质不清、职责交叉、区域不明的事件，按照“先处置、后移交”的原则，现行处置 |
| 3.3 应及时督导、落实区、县（市）本条线处置力量规范开展处置工作，全程跟踪事件处置并做好指导、协调及增援等工作 |
| 4.反馈处结 | 4.1 应在指令下达1小时候内完成初次反馈，24小时内反馈处理结果 | 30分 |
| 4.2 遇重大应急突发事件，应在规定到达时间内向中心电话反馈处置人员及联系方式，到达现场后实时反馈现场情况等信息 |
| 4.3 初次反馈内容应包含处置部门、人员、到场时间、现场情况等信息；处理结果应包含发生时间、地址、事件类别、类型、简要情况及处理情况、经办人等信息 |
| 5.整改落实 | 5.1 及时上报人才库人员名单 | 10分 |
| 5.2 三个工作日内对中心提出的整改建议落实调查并反馈 |
| 5.3 每半年对本单位联动工作定期开展自查自纠并将情况上报中心 |
| 6.报送规范 | 按要求规范报送各项材料 | 10分 |
| 6.加分项 | 6.1 典型案例被采纳发布 | 5分 |
| 6.2 开展联动工作宣传活动 |
| 6.3 参与联动演练（市级以上）或组织本单位开展联动演练 |
| 6.4 主动将公益救援组织纳入“110”社会联动体系，并服从指挥调度 |
| 6.5 协助中心完成专项任务 |
| 6.6 先进工作方法或典型事迹被市级领导批示肯定或作为先进典型在市级层面推广 |
| 6.7 先进工作方法或典型事迹被省级领导批示肯定或作为先进典型在市级层面推广 |
| 7.通报件 | 7.1 联动单位处置不及时、不规范引发舆情造成负面影响 |  |
| 7.2 重大应急突发事件处置不及时、不规范 |
| 7.3 推诿或拒不执行中心指令 |
| 7.4 在省平安检查中被通报扣分的，加倍计算 |

1. （资料性附录）  
   联动分中心考核表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | 分值 |
| 1.值守到位 | 1.1 建立、落实值班出勤和三定制度 | 5分 |
| 1.2 不得出现值班电话无人接听、值班人员联系不上或对讲机无人应答等情况 |
| 1.3 值班人员、电话、地址等信息变更及时向中心报备 |
| 1.4 配备专人值守和维护联动平台值守电脑、对讲机、值班电话等设备 |
| 1.5 设备发生故障，及时报备 |
| 1.6 启用战时联动专班集中办公模式并无条件服从中心指令 |
| 2.及时签收 | 2.1 应在中心指令下发后5分钟内完成平台签收 | 10分 |
| 2.2 遇设备故障应在发生故障后10分钟内通过电话或对讲机向中心报备，并在2小时候内完成设备维修 |
| 3.处置规范 | 3.1 处置人员应主动介入事件处置，并按要求做好音、视频记录或书面登记 | 30分 |
| 3.2 对一时性质不清、职责交叉、区域不明的事件，按照“先处置、后移交”的原则，现行处置 |
| 3.3 应及时督导、落实区、县（市）本条线处置力量规范开展处置工作，全程跟踪事件处置并做好指导、协调及增援等工作 |
| 4.反馈处结 | 4.1 应在指令下达1小时候内完成初次反馈，24小时内反馈处理结果 | 30分 |
| 4.2 遇重大应急突发事件，应在规定到达时间内向中心电话反馈处置人员及联系方式，到达现场后实时反馈现场情况等信息 |
| 4.3 初次反馈内容应包含处置部门、人员、到场时间、现场情况等信息；处理结果应包含发生时间、地址、事件类别、类型、简要情况及处理情况、经办人等信息 |
| 5.整改落实 | 5.1 及时上报人才库人员名单 | 10分 |
| 5.2 三个工作日内对中心提出的整改建议落实调查并反馈 |
| 5.3 每半年对本单位联动工作定期开展自查自纠并将情况上报中心 |
| 6.报送规范 | 按要求规范报送各项材料 | 10分 |
| 6.加分项 | 6.1 典型案例被采纳发布 | 5分 |
| 6.2 开展联动工作宣传活动 |
| 6.3 参与联动演练（市级以上）或组织本单位开展联动演练 |
| 6.4 主动将公益救援组织纳入“110”社会联动体系，并服从指挥调度 |
| 6.5 开展全区性联动工作业务培训 |
| 6.6 协助中心完成专项任务 |
| 6.7 先进工作方法或典型事迹被市级领导批示肯定或作为先进典型在市级层面推广 |
| 6.8 先进工作方法或典型事迹被省级领导批示肯定或作为先进典型在市级层面推广 |
| 7.通报件 | 7.1 联动单位处置不及时、不规范引发舆情造成负面影响 |  |
| 7.2 重大应急突发事件处置不及时、不规范 |
| 7.3 推诿或拒不执行中心指令 |
| 7.4 未按要求制订本级联动工作考核办法 |
| 7.5 联动工作未纳入当地政府绩效考核 |
| 7.6 未落实“110”与“12345”并轨运行机制 |
| 7.7 在省平安检查中被通报扣分的，加倍计算 |

1. （规范性附录）  
   考核公式
   1. 计分方式

考核得分＝值守到位率×5＋签收及时率×10＋处置规范率×30＋反馈处结率×30＋整改落实率×10＋报送规范率×10＋加分项－通报件×10。

* 1. 指标计算方法
     1. 值守到位率

值守到位的比率。



* + 1. 签收及时率

收到指令后及时签收的比率。



* + 1. 处置规范率

规定时间内督导、落实力量规范开展处置工作的比率。



* + 1. 反馈处结率

收到指令后规范反馈的比率。



* + 1. 整改落实率

按要求提交整改措施并落实到位的比率。



* + 1. 报送规范率

按要求规范报送各项材料的比率。



参 考 文 献

[1] 浙江省人民政府办公厅关于进一步加强社会应急联动工作的意见

[2] 浙江省公安厅关于认真贯彻落实《浙江省人民政府办公厅关于进一步加强社会应急联动工作的意见》的通知

[3] 杭州市“110”社会应急联动工作实施方案

[4] 杭州市2018年度110社会应急联动工作考核办法

[5] 关于进一步规范“110”联动工作的通知（杭联领﹝2020﹞1号）

[6] 关于印发《2020年度杭州市“110”社会联动工作市级联动单位考核办法》的通知（杭联领﹝2020﹞9号）

[7] 关于印发《2020年度杭州市“110”社会联动工作区、县（市）考核办法》的通知（杭联领﹝2020﹞10号）

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_