

# 永不失联！他们是“生命线”上的守护者



■本报记者 李贵灵 李想 通讯员 许佳星 文图

在南安市公安局,有一支队伍,他们不战斗在一线,却和一线民警紧密联系在一起;他们24小时全年无休,只为不错过每一个报警求助电话,他们是群众遇到警情时第一时间想到的“生命线”,他们就是南安市公安局指挥中心的民警们。

26日晚上,记者走进南安市公安局指挥中心,探访“幕后指挥”在打击犯罪、服务群众方面所发挥的强大功能。

## 责任 准确快速传达警情

“您好,这里是南安110,请讲。”静谧的夜晚中,铃声一响,接警员立即快速接起。“我被人打了,你们快来。”“请你保持手机畅通,稍后派出所会联系你。”……在接到电话时,接警员根据报警人提供的信息,快速确认警情发生地点、时间、报警内容,并快速记录。

接警员并不是单纯的接电话和记录,还要做到准确快速传达警情、处置警情。通过“扁平化指挥,可视化调度”,他们要从对讲机中直接指挥派出所出警处理,从现场视频监控中查看处置过程,视情增减警力;如遇有扬言自杀、未成年人失联案件,值班长将立即根据警情启动合成作战机制进行快速处置。

“发生交通事故吗?有人受伤吗?旁边有堵车吗?您车牌多少?需要转接120吗?”晚上7时许,接警员郭红玉接到一起报警电话,是一起交通事故警情,她立即通过对讲机指令路面警力,同时拨通了辖区交警电话,不到一



指挥中心24小时“不打烊”,日均接入各类报警电话900余起。

分钟就处理完毕警情。自2016年成为接警员,郭红玉已经习惯了24小时轮班制紧张忙碌的工作状态。“作为接警员,打字速度要快,记录要清楚,判断要快速准确,还要有耐心。”为了让接警员更“专业”,除需要培训上岗外,南安市公安局指挥中心每个月都对接警员进行法律法规培训、技能培训和考核。

虽然记不清自己接到过多少个报警电话,值班了多少个夜晚,但是郭红玉仍能清楚地记得全市29个公安所队的电话、对讲机组别号、应急号码等近200个号码,还有南安市400多个村落属于哪个所队辖区,以及南安市标志性建筑的位置……她说,这是每个接警员都掌握的基本技能。

“110、122、119电话都会接入我们指挥中心,处置各类警情都要快速准确,每一个电话都要确保3声铃响内接起来,不能让报警人等。”指挥中心指挥调度中队值班长彭岫岩说,一整夜,14个小时,她除了上厕所都没有离开过座位,饿了就在座位上吃饭,后半夜警情少了实在

太累时,就在座位的椅子上眯一会儿,连换班中间手机前都不能出现空缺。记者观察到,26日晚上6时到8时两个小时,3名接警员就接到了104通电话,截至27日早上8时共接听报警电话414通。据了解,接警员平均一天接到报警电话900多起,但是有效警情仅有200多通,有的甚至是骚扰电话。

## 坚守 24小时守护群众安全

走进南安市公安局指挥中心,420平方米的大厅内,一个91平方米的超大屏幕显示屏悬挂在墙上,屏幕上显示城区主要路段的监控视频,屏幕下方有多台装有接警系统、监控系统的电脑正在运行。

这个复杂庞大的系统,接入了南安市各个地区的视频资源,大大提高了南安市公安局“可视化指挥”的能力,在警情发生时更进一步地保障群众的安全。

如有紧急警情,指挥中心科通中队民警能立即从系统中看到事发地,同步指挥周边警力出警。南安市公安局指挥中心机要通信中队副队长徐晓龙介

绍,“紧急警情,能通过系统让周边警力及时响应,并由我们这边实时了解现场情况给予前方正确的信息和指挥调度。”

“我们不战斗在一线,我们守在指挥中心,尽己所能用到的一切资源,去帮助每一位报警人,确保群众的生命财产安全。”彭岫岩说,遇到紧急警情,比如失踪警情,无论大小,指挥中心民警都会一直跟踪处置,无论等多少小时,确定人是安全之后心才会落地。

有一次,晚上10时许,指挥中心接到京东客服中心的报警,称一个13岁的女孩在互联网医院问诊单上留下欲轻生的留言。指挥中心对此立即重视起来,运用技术手段落实女孩的位置,并通知派出所立即落地核查,直至得到反馈女孩安全在家没有危险。

彭岫岩说:“诸如有的人看到网友朋友圈有轻生言论来报警的,通过一些线索怀疑孩子在外面遭遇不测的,我们都不会因为线索小而忽视,每一次警情都关系到群众的安全。”

据了解,2021年以来,南安市公安局建设“为民办实事”项目城市安全系统,并与运营商携手推动“平安乡村计划”,2021年新增视频资源数量居泉州各县市区第1位。

“视频资源在打击犯罪、治安防控、社会管理、服务民生等方面发挥了积极作用。”徐晓龙表示,“指挥中心采取可视化调度,保证指挥中心系统24小时不间断,365天不能坏,不断完善织密安全防护网,才能让犯罪无所遁形,让有困难的群众及时接受救助。”

记者了解到,2022年1月1日至至今,市公安局指挥中心月摘机量23117个,有效警情5820起。一年365天,110指挥中心没有丝毫停歇地运转,事故、案件、求助、骚扰……无数个电话交织在一起,演绎着人生百态。

## 南安召开工作会 推进全市“党建+”社区邻里中心建设

本报讯(记者 庄晓丽)27日,南安召开全市“党建+”社区邻里中心建设工作推进会,贯彻落实泉州十三届二次全会精神,贯彻落实“党建+”社区邻里中心建设工作推进会精神,交流分享工作思路,进一步统一思想认识、压实责任,全面推进南安市“党建+”社区邻里中心建设工作。

市委常委、组织部部长黄晓东参加会议。会上,柳城街道、罗东镇、水头镇、石井镇、雪峰开发区围绕本单位“党建+”社区邻里中心建设情况以及下一阶段规划、进度安排和工作措施等分别做交流发言。

就全面推进南安市“党建+”社区邻里中心建设,会议强调,要提高站位,充分认识“党建+”社区邻里中心建设意义;要对标对表,认真查摆“党建+”社区邻里中心建设短板;要因因地制宜,统筹抓好“党建+”社区邻里中心建设;要压实责任,凝聚“党建+”社区邻里中心建设工作合力。全市各级各部门要以坐不住、慢不得、等不起的紧迫感,扎实有序高效推进“党建+”社区邻里中心建设,力争取得明显成效,走前列,让基层治理更有温度、民生福祉更有质感。

## 乐峰举行文艺志愿服务活动

本报讯(记者 黄俊涛 通讯员 颜燕婷 黄真真)27日,乐峰镇2022年“我们的节日·春节”暨“佳节尚文明,志愿关爱行”文艺志愿服务活动活动在福山村新时代文明实践站举行。

当天现场热闹非凡,有义诊、义剪、普法、送春联、木偶戏表演等项目。其中,来自法国的Pascal先生与德国的Claudia女士,与当地一名书法家给村民写春联送祝福,更是吸引了附近村民围观。

Pascal告诉记者,他来中国已经有15年了,目前在厦门外国语学院担任法语老师。只见他拿起毛笔,在春联上写着“春”“福”二字。“写这两个字,是想对大家说,春节快乐,祝南安人民福气满满,虎年天天快乐!”

村民戴建安拿到写好的春联非常开心,“我比较喜欢家里贴这种手写的春联,让墨香飘满屋。”

# 南安:提升政务服务水平 持续优化营商环境



■本报记者 庄树鸿 通讯员 陈耀耀 林传旭

年关将近,南安市行政服务中心迎来新一轮的办事高峰期,每天前来咨询和办事的群众络绎不绝。各窗口前方LED不间断显示办理序号,各区导办、值班长热情引导,办事秩序井然有序。

2021年以来,南安市认真贯彻落实各级关于优化营商环境的部署要求,聚焦群众关切、企业所盼的问题,推出了工程建设项目审批智慧导办、社保“三保三险合一”、婚姻登记档案数字化、不动产登记智能审批、二手房交易“一窗受理”等创新举

措,持续深化“放管服”改革,确保行政审批“流程更优、环节更少、服务更佳”,政务服务水平不断提升。

## 推出便民服务新举措 拓展审批服务新阵地

“本来一头雾水的事,多亏了这张审批流程图和材料清单,让我很快准备好了材料,掌握了办证的整个流程,为南安的精准服务点赞。”享受到便捷服务后,市民张先生高兴地说。

这得益于南安市率先在全省研发推出建设工程项目智慧导办平台。2021年4月,南安市行政服务中心管委会根据工程建设涉及的法律法规、审批流程、审批事项,整合了10个部门72个项目,梳理25个项目变量问题,实现一个项目一张审批流程图、一个项目一份审批事项清单,在南安市人民政府网站上线以来服务项目引

导次数近3000次。

记者了解到,为进一步优化营商环境,不断提高办事效率,切实解决群众办事堵点难点问题,2021年以来,南安市积极探索和完善服务模式,推出一系列便民服务新举措。推行“一件事一次办”改革,分5批次梳理公布110项“一件事”集成套餐服务事项,变“群众来回跑”为“部门协同办”;推行“一窗通办”和“一趟不用跑”,一趟不用跑事项占比超82%;推行“二手房交易极简办”,切实解决二手房转移登记耗时长、办理难等问题;在全省首创婚姻登记自助填表系统,与档案馆馆藏数据实现共享,并完成了新中国成立以来近60万对婚姻登记档案数字化工作;在社保中心、市监局、交通局等窗口试行“值班长”制度,帮助群众快速解决疑难杂症;制定《特殊群体服务制度》,为特殊人群设立“爱心窗口”等,全面提升了群众办事的便捷度、体验感和满意度。

## 组建提质增效工作专班 持续优化提升营商环境

“太谢谢了!我来太晚,都下班了,本来以为要再来一趟,没想到工作人员还花费自己的下班时间帮我办完。”近日,虽然已经到了下班的时间点,但南安市行政服务中心不动产登记中心窗口的工作人员依然继续为急着要办理土地证过户的黄先生提供服务,仅用20分钟的时间便将该土地证的过户手续受理完毕,当场收到了黄先生“点赞”。

这样的事例,只是南安市持续优化营商环境、提升政务服务、提高群众满意度的一个缩影。2021年8月,南安市组建行政审批服务提质增效专班,对标指标先进地区,通过“减材料、减环节、减时限、减跑动”,在承诺时限的基础上,做到能快尽快。据了解,对标工作开展以来,实现减材料、减跑动186处,减时

限502个工作日,减环节180个,提升星级187项,即比从原先的55.4%提升到现在的66.4%,用最短的时间、最优的服务、最快的速度,把企业和群众的事项“马上办”。

“2021年11月,我们开展了行政审批服务‘局长走流程’‘局长讲审批’专项活动,要求相关审批部门主要负责同志以普通办事人或陪办人身份,通过线上、线下全程体验本部门职责范围内各业务办事流程,全流程倒查本部门行政审批和公共服务事项存在的问题。”市行政服务中心相关负责人介绍,活动中,27个部门查摆问题42个,并全部完成整改,全力提升了部门行政审批服务质效。

下一步,南安将继续优化营商环境,持续提升线上“一网通办”、线下“一窗通办”服务能力,推行“分区通办”服务,推动事项办理由“群众办”向“帮代办”转变;精准梳理群众常办业务,畅通审批梗阻,实现精准服务办事企业群众,切实让群众能够好办事。

## 致广大官兵和优抚对象的慰问信

人民解放军指战员、武警部队官兵、军队文职人员、民兵预备役人员、烈军属,退役军人和其他优抚对象:

律回春晖渐,万象始更新。值此新春佳节来临之际,全国双拥工作领导小组、退役军人事务部、中央军委政治工作部向你们致以诚挚问候和美好祝福!

刚刚过去的2021年,是党和国家历史上具有里程碑意义的一年。以习近平同志为核心的党中央团结带领全党全军全国各族人民,隆重庆祝中国共产党成立100周年,胜利召开党的十九届六中全会,制定党的第三个历史决议,开展党史学习教育,如期打赢脱贫攻坚战,如期全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标,开启全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程。这一年,从经济发展和疫情防控保持全球领先地位,到“祝融”探火、“羲和”逐日、“天和”遨游星辰;从抵御严重洪涝灾害,到粮食产量喜获“十八连丰”;从高铁运营里程超4万公里,到快递业务量超1000亿件……中华大地日新月异,欣欣向荣。全军坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻习近平强军思想,全面推进政治建军、改革强军、科技强军、人才强军、依法治军,出色完成党和人民赋予的各项任务,强军兴军

取得新的重大成就。

回望过去一年,人民解放军指战员、武警部队官兵、军队文职人员、民兵预备役人员,卫国戍边不辱使命,高原海岛枕戈待旦,大漠深处厉兵秣马,抢险救灾勇敢逆行,乡村振兴再立新功,用青春和汗水续写忠诚和奉献。烈军属努力克服工作生活实际困难,体现了坚韧不拔、自强不息的优秀品格。广大退役军人和其他优抚对象发扬传统、永葆本色,心系家国,在不同领域不同战线为党分忧、为民奉献,展现了昂扬进取的精神风貌。你们无愧于党和人民的期望重托,无愧于这个壮美的时代。

征途漫漫,惟有奋斗。2022年,中国共产党将召开第二十次全国代表大会,人民军队将迎来建军95周年。让我们更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围,军地合力、军民同心,踔厉奋发、笃行不怠,为实现第二个百年奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦作出新的更大贡献!

祝大家春节愉快,工作顺利,幸福安康!

全国双拥工作领导小组  
退役军人事务部  
中央军委政治工作部  
2022年1月20日

## 致全国双拥模范的慰问信

全国双拥模范城(县)、双拥模范单位和个人:

值此新春佳节来临之际,全国双拥工作领导小组、退役军人事务部、中央军委政治工作部,向全国双拥模范城(县)党委政府、军事机关和广大军民,致以节日问候和诚挚祝福!向全国双拥模范单位和个人,表示衷心感谢和崇高敬意!

过去的一年,以习近平同志为核心的党中央团结带领全党全军全国各族人民,沉着应对百年变局和世纪疫情,构建新发展格局迈出新步伐,高质量发展取得新成效,国家战略科技力量加快壮大,民生保障有力有效,生态文明建设持续推进,防汛救灾和灾后恢复重建工作坚强有力,全过程人民民主继续发展,党史学习教育成效显著,全面从严治党持续深入,我国经济发展和疫情防控保持全球领先地位,实现“十四五”良好开局。这一年,全军坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻习近平强军思想,按照国防和军队现代化新“三步走”战略安排,聚焦实现建军一百年奋斗目标,紧紧围绕我军建设“十四五”规划布局谋划和推进工作,在中国特色强军之路上坚定前行。

在实现中华民族伟大复兴的豪迈征途上,亿万军民勠力同心、携手奋进,正如

磐石的军政军民团结更加巩固。双拥模范城(县)抓创建谋发展,聚力服务部队备战打仗,真情关爱边海防官兵,倾力解决军民“急难愁盼”,深化拓展军民共建社会主义精神文明活动,双拥工作在继承中发展、在发展中创新。双拥模范单位珍惜荣誉再接再厉,充分发挥部门、行业和系统优势,自觉服务广大军民,积极助力军地发展,工作成效不断提升。双拥模范个人情注国防、心系军队、热爱人民,大力弘扬拥军爱民、民拥军优良传统,新时代双拥之花处处盛开。

历史的画卷,在砥砺前行中铺展;时代的华章,在接续奋斗中书写。充满希望的2022年已经到来,全国双拥模范和广大军民要更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,围绕服务党和国家工作大局、国防和军队建设全局,深入扎实做好新时代双拥工作,不断开创军政军民团结新局面,以优异成绩迎接党的二十大胜利召开!

全国双拥工作领导小组  
退役军人事务部  
中央军委政治工作部  
2022年1月20日