

主流 责任 贴心 实用



110+119+122+12319+12345+.....=110

试运行头一天,呼入量增三成

有人当天接到了办结反馈电话,也有人问“白菜多少钱一斤”

□记者 孙自豪 通讯员 崔蕾

110 + 119 + 122 + 12319 + 12345 + = 110? 没错儿。

12月1日零时零分,市110城市应急联动服务平台开始试运行。随着时间的推移,上述公式里面的“加数”还将增加,而结果只有一个“110”。今后,群众遇险、遇病、遇急时,只需拨打110一个号码,就等于启动了幕后庞大的应急处置和服务系统。

那么,市110城市应急联动服务平台试运行第一天效果怎么样?记者进行了一番打探。



接警员正在接听来电。记者 张光辉 摄

▶▶ 诉求有效都有反馈

昨日,110接到大量关于城市应急联动方面的咨询。看得出来,大家对改革充满期待。打电话要求修复其所在小区的窨井盖的李先生,当天就接到了办结反馈电话,他连连赞叹:“就是便民!就是便民!”

据介绍,110城市应急联动服务中心每月将对所有联动单位的承办事项办理情况进行全面考核,并通报全市。考核结果将与各单位效能挂钩,记入单位效能档案。

夜幕降临,当很多人走在下班回家的路上时,市110城市应急联动服务中心办公室里还是一派繁忙景象。他们有的在分门别类建立数据库,有的在一一给诉求当事人反馈处理结果。

“只要你的诉求有效,都将接到反馈电话!”市110城市应急联动服务工作领导小组办公室有关负责人说,中心接到诉求信息后,将跟踪督察直至事项办结为止。(相关视频见洛阳网)

▶▶ 社会联动警情明显增加

市110城市应急联动服务平台,依托市公安局110报警服务台接处警系统而建。记者进入大厅,除了接处警席位多了一些外,看不出有什么变化。变化的是,接警员面前的电脑屏幕上多了许多应急联动单位。

新的服务平台将公安、消防、环保、水

务、电力等67个应急联动单位的服务热线并入110,统一受理群众的各类诉求事项。接警员接到电话后,将根据群众诉求第一时间分派给各有关单位处理。

截至昨日17时,110呼入总量1855次,比11月30日同时段增加34.4%,社会

联动警情明显增加。据介绍,这些群众诉求涉及公交集团、物价、工商、民政、卫生、文化、教育等部门。市110城市应急联动服务中心负责统一督办这些群众诉求,由服务终端单位在规定时间内迅速处置,并向诉求群众反馈结果。

▶▶ 把资源留给最需要的人

“以前,接到非公安类警情或咨询,我们会把电话号码告诉报警人,让他们再打过去……”昨日上午,接警员李红梅大谈平台改革之利,“这就使得大量求助报警无法得到及时有效处置,而且占用了110资源。联动后可就方便了,群众有困难打一个电话就行了。”

不过,接警员还真有点儿不适应。据介绍,上述1855个呼入电话当中,有效警情

不到400起,无效电话、骚扰电话、无效诉求占去接警员大量精力。一些稀奇古怪的诉求,让接警员们哭笑不得:“以前油条一块钱三根,现在怎么成了一块钱两根?”“现在,白菜多少钱一斤?”……

目前,联动服务平台正在完善当中,各部门的衔接还不是很通顺,但记者看到,各方面都已行动起来。一大早,新聘的37名接警员在老接警员的手把手辅导下,开始

逐渐进入实战状态。有关负责人提醒,各联动部门现有的热线、服务电话仍可用,120、119、122等一些群众耳熟能详的热线电话将长期并存。试运行期间,请不要轻易拨打110,尽量把资源留给那些急、难、险、特的群众诉求。



看本地信息 只上洛阳网

• 权威身份:

中共洛阳市委宣传部主管、洛阳日报报业集团主办,党报优势,新闻权威。

• 超群实力:

十三年成功运营,alexa统计全球排名1.7万,日均IP量8万,日均PV量120余万,全市第一,全省前三。

“洛阳社区”人气火爆,注册会员超26万人。

• 核心优势:

共享洛阳日报报业集团全媒体采访中心新闻,最新鲜,最生动,最详尽,离您最近。

• 荣耀见证:

河南省十佳网站、全国地方门户创新品牌奖、网盟理事单位。