

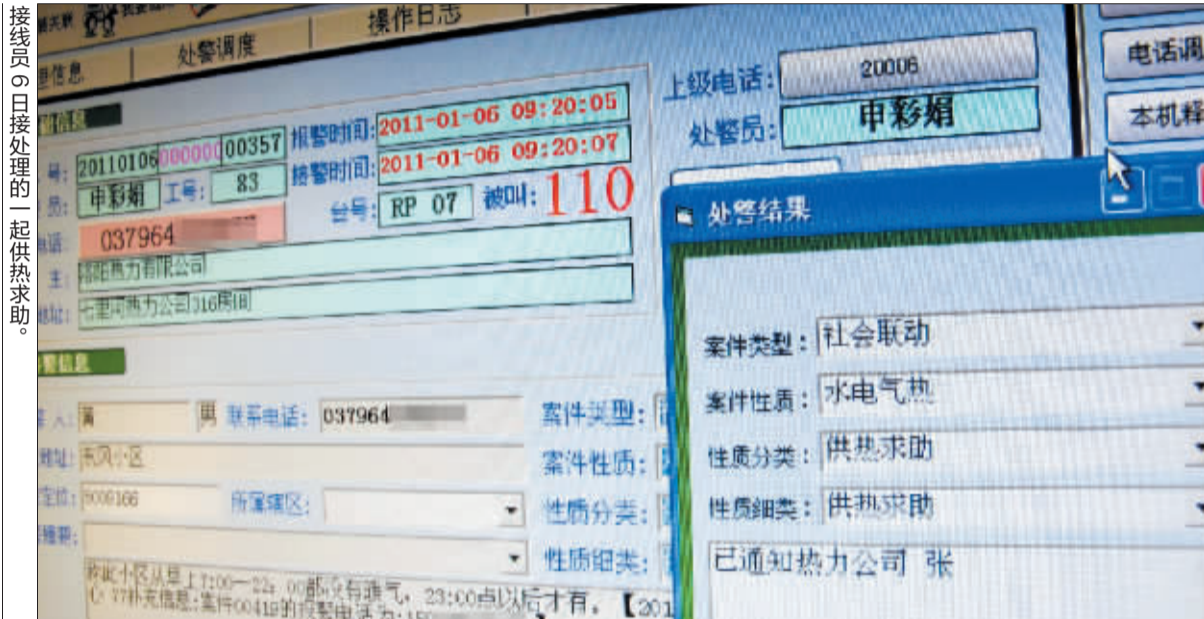
110: 从警用到社会联动的转身

□记者 张喜逢 通讯员 石磊 文/图



去年12月1日,市110城市应急联动服务中心开始试运行,公安110正式向社会110转变,110与12319、12345等几十个与百姓关系密切的公共服务电话融为一体。从此,群众无论遇到警情,还是路灯不亮、窨井盖丢失等民生琐事,拨个110就能反映问题。

今天是一年一度的“110宣传日”。一个多月时间里,110运行如何?日前,我们前往110城市应急联动服务中心(以下简称110联动中心)采访发现,群众诉求从此有了更加便捷的通道,相关工作仍在抓紧推进,但“一站式服务”中也有尚需探索、解决的问题。



接线员的日接处理的一起供热求助。

期待

“一站式服务”仍有问题需探索

►►问题一:职责划分不够清晰

110联动中心现有接线员70余人,每日值班“四班倒”。武言磊是110接线员中的“前辈”。武言磊告诉我们,过去,他们主要负责警务活动,只要掌握各类案件的性质、辖区单位,就可“发号施令”及时做好调度指令工作。如今,除了常规工作外,还要承担起对各类社会诉求的分配指令,让他感觉压力很大。

一些接线员说,每当接到群众打来的警务活动以外的求助电话后,他们要先判断所反映的问题归属哪个部门,判断不清的时候,还要不断向当事人询问;而且,民生投诉类诉求处置起来不像警情那样直接,此类电话占用时间较长,无形中会影响其他更急于求助的群众打进来电话。

另外,虽然接线员此前接受了培训,掌握各个联动部门的职责分工,但是一些民生诉求往往涉及多个部门,究竟哪个是“管事儿”的部门,接线员有时也拿不准,需要与这些单位多次沟通协调后才能作决定。例如,路面一个窨井盖丢失,有的属于市管道路,有的属于区管道路,有的属于某单位,往往“辗转”几次才能找对人。

此类涉及多部门的诉求,由于缺少制度化的清晰划分,使接线员处理起来很纠结。

►►问题二:联动中心“万能化”

同时,一些群众误把110联动中心“万能化”。诸如家里上不成网了、水管坏了,让110联动中心派人来修……

“有些问题确实没法解决。”一接线员说,“110联动中心的受理范围应该让群众更明确地知晓,并不是有求必应。”

►►问题三:操作流程尚不完善

接到群众诉求后,相关责任单位如何处置?何时必须反馈?一些需多部门协同解决的问题,如何界定各自职责?这也是目前困扰110联动中心日常运作的一个问题。

110联动中心负责人说,通过一个多月的运作,在掌握大量各类诉求处置的基础上,为让责任划分更加明确、工作流程统一标准化,他们正在制订110联动中心工作手册,里面包括了不少具体情况下的责任划分、处置时间等内容。日后,各单位在联动过程中,无论从执行落实情况,还是反馈时间等方面,都将根据诉求级别,有统一的标准化的流程。

该负责人说,这有利于规范群众诉求的解决时效,避免个别单位出现拖沓、延误等情况,更重要的是,责任清晰划分后,能避免职能部门有意找“借口”推脱等情况,让110联动中心的指派有规可循。

现状 30余家单位已实现网络派单

►►简化的不仅是一堆服务电话

去年12月1日,110联动中心正式启用运行,除公安部门外,它的背后又新增了市环保局、市园林局、市住房和城乡建设委员会等67家联动单位,这些单位涉及百姓日常衣、食、住、行等方面。

我们从接线员口中了解到,110联动中心最大优势在于,对于接到的群众求助、反

映,实现了“点对点”的网络派单,即在专门的电脑操作界面上,轻点几下鼠标,群众反映的问题便可立即通过网络实时传递给责任单位。这样的方式,提高了对所反映问题的接收、分配、处理的效率。

相比以往,群众要投诉或反映一个问题,除要熟知相应的公共服务电话外,

还必须清楚知道所反映问题归属哪个单位管理。这种情况下,容易造成群众诉求不能得到及时“上传”,问题无法快速有效解决。

110,从过去专门受理警务活动,到现在社会功能的扩大化,所带来的并非仅仅是让市民少记一堆电话号码那么简单。

►►30余家已实现网络化派单

我们了解到,110联动中心运行之初,由于网络、设备等硬件不够完善,67家单位都已经列为联动服务终端,但是只有少数几家单位实现了网络派单即时化,不少问题的处理还是通过电话转达,处理效率因而受到影响。

据110联动中心有关负责人介绍,目

前,67家联动单位中已有30余家实现了网络化派单,其他单位正在抓紧建设中。67家联动单位实现网络化派单后,联动单位便能在第一时间掌握群众诉求,使问题得以迅速解决。

以前,家住老城北大街丹尼斯附近的李远上下班时,有时会遇到小区门外窨井堵塞污

水“挡道”的情况,他会拨打城建热线反映,可下午下班回家,问题大多没有得到解决。

李远说,前不久的一天早上,小区门外的窨井又出现堵塞,他便向110联动中心反映。中午回家时,他发现堵塞的窨井已疏通完毕,污水也得到清理。这让他感到,一些部门通过110联动提升了工作效率。

释疑 如何保障民生诉求得到有效解决

110对诸如窨井丢失、路灯不亮、污水横流等民生琐事的“吸收”,让市民的诉求有了一个简单直接的途径。然而,如何保证民生诉求得到有效解决,才是110联动中心最核心的任务。

12月1日以来,110联动中心除日受理

七八百起有效警务活动外,每天受理的各类社会联动求助在100起以上。

据110联动中心有关负责人说,接线员接到群众反映的诉求后,将根据问题涉及的主要责任单位进行筛查、分配。涉及的主管单位在接到此类反映后,要在规定时

间内予以调查,并将处理结果向联动中心及时反馈。

一个多月来,除少数诉求因耗费时间或程序复杂等因素造成反馈不及时外,多数联动服务单位的反馈率基本达到100%,有效诉求解决率也达到100%。

►►100%反馈率背后的“紧箍咒”

我们了解到,为了保证市民诉求能得到有效处理,110联动中心对各单位的要求有着严格要求。

如果职能单位接到“单子”,找借口有意拖延,不及时反馈怎么办?

110联动中心则会通过“交办”的形式予以督促。倘若相关单位仍旧不重视,当“督办”形式再次下达后,行政警告、降低绩效排名等处理措施也将同步跟进。

如果职能单位心存侥幸,在反馈信息中进行谎报怎么办?

110联动中心每日对接收的各类反馈信

息予以抽检核查,抽检率在20%。这样的核查方式避开处置单位,直接与拨打110电话的当事人联系,如果联系后了解到的实际情况与反馈信息不符,110联动中心有权对存在弄虚作假的职能部门予以上报处理。

诉求信息涉及多个单位时,如何避免相互推诿?

对于涉及多个部门管理的群众诉求,为让问题能尽快得到有效处理,110联动中心有权直接指令一家主要单位负责。事后,110联动中心再根据各单位的职责予以更明确的划分、界定。如果有单位“明知故犯,推诿扯

皮”,将采取行政手段予以警告处理。

8小时外,群众诉求如何解决?

110联动中心24小时值班,能随时接受群众诉求,67家联动单位并不能全天候“待命”。

为此,110联动中心根据诉求种类,确定了首批20家与日常民生关系最为密切的单位,成立应急小分队。

这20家单位抽调专人组建的应急小分队,实行24小时值班制度。无论何时,只要110联动中心派单,应急小分队都要“出警”,抵达现场进行处置,并对处置结果予以限时反馈。



110联动中心大厅。