

110: 联动服务, 方便群众解民忧



□记者 李小勇 通讯员 周新江

2010年12月1日,市110城市应急联动服务平台开始试运行,今年1月1日正式运行。平台依托市公安局110报警服务台,将公安、城建、工商、环保等多个应急、服务热线并入110一个号码、一个平台,统一受理群众各类诉求,并对接收的各类信息分流处置。群众有困难,只需拨打110,便可启动包括各城市区政府、各职能部门在内的67家联动终端服务单位。市供电公司、市水务集团、洛阳新奥华油燃气公司等20家单位更是24小时待命应急。

2010年12月1日至2011年7月20日,110联动服务平台共接入电话696483起,同比上升31%,有效警情200673起,同比上升60%,除公安、消防、医疗警情以外的联动诉求91170起,日均393起,办结90289起,正在办理881起,办结率为99%。

联动服务工作以其优质快捷赢得了市民的称赞。

遇事打110,真的很管用

近日,市民朱先生拨打110投诉,称在开元大道焦枝铁路附近,地面上有不少黄土,汽车一过,尘土飞扬。

110接到投诉后,立即通知城建部门。中午,城建部门回复称,散流体工作治理小组已经组织人员将路面抛洒物清理干净。

当天下午,记者就此事对朱先生进行了回访,朱先生表示,路面的黄土被清理了,清理人员还把路面清洗了一遍,他感到非常满意。

据110联动服务平台相关负责人介绍,110联动服务运行以来,不但解决了很多如路灯不亮、窨井盖丢失等民生琐事,一些长期存在的社会问题和一些即时发生的民生问题,也得到妥善处理。

每年春节前后,农民工讨薪问题比较突出,仅今年1月份,联动服务平台就接报讨要工资诉求87起,经过联动服务平台联系协调,除11起因涉及相关规定或因其他原因需到劳动仲裁等部门处置外,其他76起均当场予以解决。

联动服务,群众感到很方便

110联动服务平台相关负责人说,所谓110联动,并不意味着110直接去解决问题,而是依托110报警服务台,对关系民生的各职能部门资源进行整合,统一受理群众的各类诉求,再通过电子政务专网分流交办,向各联动单位进行网络派单,由联动单位在规定时间内迅速处置,并向诉求群众反馈结果。

在110联动开通以前,我市有市长热

线12345、城建热线12319等多个民生热线,且不同部门的咨询、投诉电话不一样,因此,群众要投诉或反映问题,往往会因为不知道相应的公共服务电话或不清楚所反映问题归属哪个单位而犯愁。这种情况下,很多群众诉求无法及时反映。而且,即使投诉成功,由于没有人监督投诉的处理结果,相关部门接到投诉后,不作为、乱作为的情况也时有发生,造成问题无法快速有效解决。

110联动服务平台开始运行后,这些问题都得到了有效解决。全市相关市直部门以及水务集团、公交集团等与群众生产生活密切相关的单位共67家被确定为首批联动单位,并通过电子政务专网与110联动服务平台实现了互联互通,统一受理110派出的联动诉求指令。此外,市环保局、市住建委、市公安局交警支队、安全生产管理局等和市民生活较密切的20家单位还成立了应急服务分队,形成应急联动服务体系,全面受理、办理群众诉求事项。

除了快速有效的反馈机制外,为保证整合后的联动服务工作切实为群众解决问题,市110联动办还成立了监督回访机制,每天对联动单位办理的群众诉求及反馈情况进行抽查回访,并对所有承办单位的承办事项办理情况进行全面考核,考核结果与各终端单位效能挂钩,记入单位效能档案,每月在媒体上予以公布,以有效改变相关单位拖沓、不作为等行为。

运行9个月,群众满意率达95%

那么,110联动服务运行9个月来,市民有何反应?

7月18日,记者在110联动服务平台看到,市民反映的问题涉及各个方面。记者随机

对10名市民进行了回访,其中,6人表示投诉已经得到了处理,2人表示投诉没有得到处理,但接到了相关单位的解释电话,1人投诉正在处理,只有1人对投诉处理速度表示不满。

110联动服务开始运行后,市民参与其中的热情越来越高。据110联动服务平台相关负责人介绍,自去年12月1日至今年7月20日,110服务平台共接入电话696483起,同比上升31%,有效警情200673起,同比上升60%,除公安、消防、医疗警情以外的联动诉求91170起,日均393起,办结90289起,正在办理881起,办结率为99%。“虽然110联动服务工作运行不到一年,但从回访情况看,满意率达到95%”。

另外,记者对110联动服务平台了解到,从群众诉求的具体事项来看,井盖缺失、驾乘纠纷、噪声扰民、供电抢修等问题相对集中,分别占总诉求量的4.5%、4%、3.1%、3%。现在,在不少市民心中,110不仅仅是危急关头的报警电话,也是和百姓生活息息相关的“服务热线”。

各县(市)纳入110联动服务

“从运行情况看,110联动服务确实为市民带来不少便利。目前,各县(市)区也纳入了110联动服务的范围。”110联动服务平台负责人说,在继续完善城市区应急联动服务工作的基础上,结合各县(市)区联动诉求逐渐增加的趋势,近日,各县(市)区和吉利区也开通了110应急联动服务计算机终端,实现互联互通,多线联动,并轨运行,确保全市范围内群众联动诉求在第一时间得到受理和办理,为市民提供更多便捷、高效、规范、优质的服务。

洛阳网
www.lyd.com.cn

洛阳人 看洛阳手机报

权威、专业、及时、准确

- 洛阳手机报由洛阳报业集团精心打造,采取本地、国内、国际新闻资讯,时尚实用,服务贴心
- 洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富,总量占到了60%以上

- 移动用户发送短信LYD到10658300 订阅,3元/月,不收GPRS流量费
- 联通用户发送短信712到10655885 订阅,3元/月,不收GPRS流量费

