

传声器·晴雨表·连心桥

110 联动服务近一年,共收到群众诉求电话 100 多万个



核心提示

□记者 李砾瑾 通讯员 周新江/
文 记者 李卫超/图

昨日上午,在新浪微博市 110 联动办公室(以下简称联动办)的官方微博上,一则总结近一年来 110 联动工作,请大家检阅的微博,引起了很多人的关注。这则微博被不少人转发并评论,更有心急的网友在微博上“现场”咨询问题……

昨日下午,全市 110 联动工作会议召开,对从去年 12 月 1 日开始的 110 联动工作进行总结。下面,请您和我们一起,来看看近一年来 110 联动给城市带来的变化吧。



110 联动办工作人员看望小遗戈。(资料图片)

1 一组数据, 100 多万个群众诉求

从去年 12 月 1 日至今,在位于新区的 110 联动服务指挥大厅里,100 多万次电话铃声在这里响起。在这 100 多万个电话背后,是一百多万个诉求,有烦恼,有无奈,有气愤、无助,也有感谢……

其中,与警情类相关的,由城市区的 18 个派出所和其他相关公安部门处理。除此之外,还有大量的民生诉求,在这些诉求背后,有一个也许很多人都不了解的部门——市联动办,这里汇聚着大事小事、烦心事、喜悦事,一头连着千家万户,一头连着全市 67 家为群众排忧解难的联动单位。

李红梅是 110 指挥中心的一名接线员,谈起这近一年的改变,她不止一次地感慨:“现在的工作量至少比以前多了 1/3,有时候回到家里,接起电话第一句话还是‘您好,这里是 110’。”

让我们用一组数据来说明近一年来,李红梅他们的劳动强度吧。从去年 12 月 1 日至今年 10 月 1 日,110 联动服务平台共呼入电话 1076496 起(日均 3541 起),同比上升 25%;接到电话 923052 起(日均 3036 起),同比上升 32%。其中,有效电话 287607 起(日均 946 起),同比上升 65%。

除去公安、消防、医疗,其中有 118414 起(日均 390 起)联动诉求,之前并不在李红梅他们的工作范围之内,而这 10 余万起联动诉求,涵盖水、电、气、暖、工商、园林、环保等生活的方方面面,目前已经办结的 117802 起,正在办理的 612 起,办结率高达 99.5%。



7月23日上午,绿化工人在清理倒伏树木。(资料图片)

2 两块领域,网络世界里也有政府声音

在众多民生诉求电话涌入 110 指挥中心的同时,还有一块领域不得不提,这里没有电话铃声,却也非常忙碌。

在联动办我们看到,一名工作人员熟练地打开人民网地方领导留言板、洛阳网洛阳社区聚焦河洛、洛阳信息港洛阳城事、大河网洛阳城事等板块,认真浏览每一个网民的帖子。

每当看到网民反映的咨询、求助、建议、监督、投诉和举报等诉求事项,这名工作人员就会打开市政务办公系统,在类别、来源、联系方式、承办单位、交办时间、要求办结时间等栏目,根据情况一一填写。据介绍,填写完毕,点击“完成”后,根据事项类别,相对应联动单位相关负责人的手机上就会立刻收到这条信息。

“水、电、气、暖等密切关系民生的诉求,我们会选择‘即办’选项,让联动单位立刻办理;需要调查核实的,我

们会根据情况选择适当的天数,并督促联动单位办理。”这名工作人员说,他们每天都有专人值班查看网络论坛里的网民诉求。

值得一提的是,在交办过的诉求里,4 个小时之内,相关联动单位基本都会在网民的帖子后面跟帖回应。

说到这里,也许很多人都会想起“lyic”,这个洛阳网络世界里的“明星 ID”。2007 年,因为它的诞生,洛阳的网络问政掀开了全新的一页,《南方周末》等媒体都对其进行过关注与报道。

现在,不少人可能发现,“lyic”的回帖量比以前有所减少,但是每当遇到重大事件,“lyic”仍然会在第一时间进行跟帖回复。另外,也许有网友会看到,“mjic”、“偃师市政府”等 ID 坐了自己帖子的“沙发”,那是政府声音第一时间在这里对网民诉求进行答复。

3 三大盘点,“传声器”、“晴雨表”与“连心桥”

因为 110 联动,我们身边正发生着一点点的改变,这些改变积累起来,让这座城市的面貌发生了不小的变化。

停水、停电、污水外溢、窨井盖丢失……这些日常生活中再正常不过的事儿,却给大家带来了不少烦恼。这时,110 联动成了市民与联动单位的“传声器”,接到民生诉求,联动办会督促联动单位在最短时间内完成。其中,市水务集团、市供电公司等 20 家与居民生活联系最密切的联动单位还成立了应急分队,24 小时为群众提供服务 and 帮助。

如果说这些还只是关系到单个家庭或是部分群体的话,那么 110 联动的另一个作用,在这近一年中也体现得淋漓尽致,那就是这个城市的“晴雨表”。

今年 7 月,连绵秋雨“造访”洛城,接连数天的阴雨,考验着城市生活的方方面面。而由此造成的城市内涝、路面积水、树木歪倒、路面塌陷、房屋漏水、交通拥堵等,给市民生活带来了很大不便,而其中的每一个细微不便几乎都反映到了 110 那里。

以市园林局 110 联动值班室为例,连续降雨致使全市倒伏树木 180 余棵,这些信息都通过 110 迅速转到园林局 110 联动值班室。为此,园林局专门成立了应急处置工作领导小组,一旦接到极端恶劣天气预警,园林局会立即通知下属各单位,要做好树木灾害防御、应急处理突发事件工作。

7 月 22 日晚,雨后风大,树木倒伏的灾情发生后,洛河以北的绿化工程管理处和新区的洛龙绿化管理所第一时间出动人员、机械和车辆,百余名绿化工人连续奋战至次日,清理影响交通的树木,并将根系尚好的受损树木进行了疏枝重栽。

除了这种极端天气,今年 3 月 17 日、18 日全国出现了食用盐抢购潮,市 110 共接到涉及食用盐价格的群众诉求 106 起,联动单位市发改委接到 110 联动办的受理单后,全力对市场食用盐价格进行监管和检查,最终 110 的回复满意率达到 100%。

梳理着这些例子,近一年来这座城市表情清晰地呈现现在我们面前。

除此之外,110 联动服务还如一座“连心桥”,一头连着群众,一头连着政府,而搭起这座桥的,是满满的爱心。

在市联动办里,挂着一位老人送的锦旗,这背后是一个充满温情的故事——

8 月 9 日上午,110 接到一个电话,称嵩县有一名七旬老人王治国 4 年前捡到一个弃婴,他给孩子取名王遗戈,现在小遗戈身患重病,老人无力为其医治。联动办立刻将这一诉求转到嵩县人民政府,同时还发动社会力量来帮助王治国和小遗戈。

本报了解到这一情况后,先后五次对其进行报道,呼吁大家关注小遗戈的命运。最后,在众多爱心人士帮助下,小遗戈在市第一人民医院顺利进行了手术。后来,回到嵩县的王治国又给记者打来电话:“孩子现在去上幼儿园了,要是没有这么多好心人,孩子哪有今天啊!感谢所有帮助过孩子的好心人,感谢 110!”

根据市委市政府要求,年底 110 联动服务将在全市各县(市)区推进。目前,各县(市)和吉利区正在建设 110 联动二级平台。明年年初,各县(市)和吉利区都将有自己的 100 联动平台。

这意味着,今后将有更多群众能享受到迅捷、贴心的便民服务。

永远在线的 110,永远在你我身边。