

快速、贴心的 110, 时刻在你我身边



□记者 李砾瑾 通讯员 周新江

110 城市应急联动服务平台 2010 年 12 月 1 日全面试运行,2011 年 1 月 1 日正式运行,110 从单一的接警平台成功转变为联动服务平台。110 城市应急联动服务平台自试运行以来至 2011 年 12 月 6 日呼入电话 1321215 起。一年来,无论群众遇到什么烦心事、麻烦事,只要一拨 110,诉求会在最短时间内转给相关单位处理。因此,110 被市民称为身边的“传声器·晴雨表·连心桥”。

110 城市应急联动服务平台工作人员热情接听来电。 记者 张光辉 摄



【更多的幸福】 联动服务,县区推广

除了停水停电,居民在生活中遇到的各种问题,只要拨打 110,各联动单位莫不尽力而为。

去年 8 月 18 日,白马寺镇一养殖场的养殖户王先生拨打 110 求助:1 个月前,他家有 5 头奶牛先后发烧,之后,养殖场里的另外七八个养殖户养的奶牛也陆续发烧。

为找到奶牛发烧的原因,王先生找过不少兽医,但均无济于事,最后他抱着试一试的想法拨打了 110。

接到王先生的求助后,市 110 联动办立即联系了市畜牧局,有关专家当即赶到现场为奶牛会诊。专家对病牛进行了解热镇痛、抗病毒、利尿、缓解呼吸困难等治疗,并向养殖场饲养人员提出了加强对奶牛的饲养管理、强化养殖场消毒措施、及时隔离病牛的要求。经过对症下药,发烧的奶牛很快退了烧。

市 110 联动办负责人说,群众拨打 110 反映问题或者寻求帮助,并不是说由 110 直接去解决问题,而是依托 110 联动服务平台,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,由联动单位在规定的时间内迅速处置,并向诉求群众反馈结果。

鉴于 110 联动带来的显著惠民效果,去年 10 月 27 日召开的全市 110 联动服务工作会议明确要求,推进 110 联动服务,各县(市)区和吉利区建设 110 联动二级平台。其中,新安县政府于去年 10 月成立了 110 联动领导小组,组建了 110 联动办公室,成为第一个开展此项工作的县区。目前,新安 110 联动二级平台已建设完毕并开始运行,其他县(市)区和吉利区 110 联动二级平台正在建设中。

今后,将有更多的群众享受到 110 联动带来的快速、贴心的便民服务,感受这种服务带来的幸福。

永远在线的 110,时刻在我身边。

【便捷的幸福】遇到事儿,就拨 110

“洛阳的 110 城市联动工作做得好,有 67 个单位参与联动,而其他城市都是二三十个。洛阳最多,全国第一。这是你们的亮点、你们的创造。”2011 年 11 月 19 日,国务委员、公安部部长孟建柱来洛调研,在视察我市 110 联动工作时如是说。

“王城大道与关林路交叉口西北 50 米洛阳理工学院附近,有一个井盖缺失。”6 日 10 时许,市民王女士拨打 110 反映此事。当天下午,市联通公司便将井盖处理好,

并向市 110 联动办公室(以下简称市 110 联动办)进行反馈。

在我市大街小巷、居民庭院,分布着数不清的井盖。这些井盖分属于联通、水务、城建等多个部门,反映关于井盖问题的电话,110 几乎每天都能接到。

在各项诉求被快速解决落实的背后,有一个快速反应机制在发挥着作用。

据市 110 联动办一负责人介绍,各类井盖涉及近 10 家单位,由于群众无法辨其归属,问题反映

后,往往导致各单位互相推诿,井盖迟迟不能修复。现在群众发现井盖破损、丢失问题后拨打 110,归属不明的井盖全部由市住建委先行在 1 个小时内修复,之后再划分责任。

该负责人还说,为了使每个诉求都能落到实处,联动办还会通过短信回访、人工电话回访和走访群众等形式,了解各单位对群众诉求的办理情况,对办理不力、不及时、效果不好的进行催办、督办。

市 110 联动办每天对联动单位办理群众诉求及向诉求群众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,每月在市属媒体上公布,以此来改变相关单位拖沓、不作为等作风。

从井盖破损缺失到家里暖气不热,从丢失财物到紧急求助……市民说,这一年来,不管遇到什么问题,最先想到的就是拨打 110。

【高效的幸福】一个诉求,多家联动

对于 110 的工作量,数据最有说服力。2010 年 12 月 1 日至 2011 年 12 月 6 日,110 城市应急联动服务平台共呼入电话 1321215 起(日均 3561 起),同比上升 25%;接到电话 1121250 起(日均 3022 起),同比上升 32%;有效诉求总数 365946 起(日均 986 起),同比上升 65%。其中,除去公安、消防、医疗以外的联动诉求 158978 起(日均 429 起),办结 158252 起,正在办理 726 起,办结率为 99.5%。

值得一提的是,2011 年 7 月,

呼入电话达到最高峰,117068 起,日均 3777 起,联动诉求 23444 起。8 月 31 日,单日呼入达 4838 起,联动诉求达 871 起。尽管工作量很大,但从回访情况来看,群众满意率在 93%以上。

过去,市民遇到问题,一般只向一家单位反映,可一些影响范围比较大的事情,可能需要多家单位共同参与解决。作为一端连着百姓迫切诉求、一端连着 67 家联动单位的市 110 联动办,一次次突发事件就是对其工作力度、工作水平的考验。

去年 11 月 16 日 11 点多,市民郭先生拨打 110 反映,关林水厂厚载门街线路分接箱发生爆炸,造成关林水厂停电,水厂运行设备全停,新区大部分用户正常用水受到影响。

接到这一诉求后,市 110 联动办立即启动应急预案,一边向市政府报告,一边紧急通知供电、供水部门组织抢修。市水务集团组织送水车为用水受影响区域的居民送水,洛阳供电公司增派人员紧急抢修,并通过 110 平台、手机短信、本地论坛上论坛等多个渠道发布紧急

停水公告,向市民说明停水原因、影响范围、处理情况。

经多个部门的通力合作,当日 15 点 30 分许,关林水厂供电恢复正常,供水也逐步恢复。相关单位的快速反应,不仅第一时间消除了停水停电给市民生活带来的影响,更让不少市民看到了 110 联动的便捷、高效。

对于 110 联动的优势,孟建柱在我市调研时进行了充分的肯定。他说,此举不仅有效整合了公共服务资源,解决了职能部门各自为政的问题,更提高了工作效率,最大限度方便了群众。

割接公告

尊敬的中国电信用户:

为了给您提供更好的服务,我公司定于 2012 年 1 月 10 日 0:00~6:00 进行网络升级。届时可能对市区部分用户的固定电话、宽带、专线造成短暂影响,由此给您带来的不便,敬请谅解。

特此公告
中国电信集团公司河南省洛阳市电信分公司