

学习贯彻十八大精神 打好“六加一”攻坚战

# 市110联动系统一期工程已经完成,二期工程将把业务工作纳入网络管理 明年年初,110联动服务覆盖各县(市)



□记者 武逸民 通讯员 周新江

家里暖气片不热、车库门被堵、出租车绕道、遇困求助……遇到这些问题,您只要拨打110,相关诉求就会直接被“派单”至各主管单位,处理过程和结果还会被全程监督。市110应急联动服务推行以来,惠及洛阳百万市民。

## 3 明年年初,110联动服务实现县(市)全覆盖

借助网络通信技术提高诉求事项的办理质量和效率是开展110联动工作的有效手段。

据悉,市110联动系统一期工程已经完成,通过升级改造设备、开发应用程序、购置配套设施等,完成了110平台与电子政务网的连接。目前,联动平台接线席位由原有的15个扩展到30个,新录用的49名接线员接受了业务培训,接线人员达到92名。

赵卿义说,群众通过110反映诉求后,接线平台根据职能分工,通过110联动办理系统第一时间交办到各联动单位,各联动单位的终端电脑就会发出提示音,提醒工作人员及时签收办理,从签收办理到受理都是全程即时的网络化运转,既提高了效率,又节约了成本,同时保证了群众诉求办理的高效快捷。

据介绍,目前,市110联动系统二期工程正在对110联动平台系统的功能进行完善——把联动诉求的转办、催办、督办、分析、考核等业务工作全程纳入网络管理。

“各县(市)和吉利区警务110接到的非警务诉求已经上升60%以上,县区群众需要通过110解决民生问题变得更加迫切。”赵卿义说,按照我市要求,今年年底前,我市将完成110联动服务系统建设的各项工作,明年年初110联动服务实现市县全覆盖。

## 1 1个电话,79家单位联动

已经供暖两天了,家里的暖气片还是不热,情急之下的高新区滨河新村小区居民李先生拨打了110。不到一个小时,高新区供热部门的工作人员就拨通了李先生的电话,向他解释了暖气片不热的原因,并告知其具体的供暖时间。

类似事件每天在我市都会发生上百件。自2010年年底以来,市110应急联动服务工作依托

110,把关系民生的各职能部门资源高度整合,将原有的110、12345、12319、12315、12358、12366、12369、95158、95598等30多个便民服务电话集中为110一个号码,面向社会,统一受理群众诉求。同时,成立专门的110联动办公室,对接收的诉求按各联动单位的职能进行分流、交办,并对各单位的办理情况进行监督、考核。

目前,我市45个市直部门及瀍河回族、老城、西工、涧西、洛龙5个区,龙门管委会、高新区管委会、洛阳石化、水务集团、公交集团、热力公司等共计67家与群众生产、生活密切相关的单位被确定为首批联动服务单位。随着工作的进一步开展和县(区)110联动工作的推进,目前联动单位已达79家。

此外,市环保局、市住建委、

市公安局交警支队、市安全生产监督管理局等20家单位还成立了联动服务分队,形成联动服务体系,24小时全面受理、办理群众诉求。

去年11月19日,中央政法委书记、公安部部长孟建柱在洛调研时评价:“洛阳的110联动工作做得好,67个单位参与联动,其他地方都是二三十个,洛阳最多,全国第一!”

## 2 群众诉求几乎件件有落实、事事有回音

8月27日晚,市110联动办公室发现一条网名为“兔子五五”的网友发的微博,投诉其在关林火车站打车遭宰一事。“兔子五五”称:“一出租车坐地起价,打车到洛河以北竟然收80块,到新区也收20块,还是按人头收。无法无天了!司机还扬言谁都管不了!火车站就是城市的窗口,这还了得!”

见到此微博,市110联动办公室当即转办市交通局,并向诉

求人回复。次日,市出租车管理处对当事司机作出停运3天、罚款1000元的处罚。

市110联动办公室副主任赵卿义介绍,为保证群众通过110反映的诉求“件件有落实、事事有回音”,他们通过短信回访、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;对多次督办或重大事项办理不力的单位,进

行通报批评。

同时,市110联动办公室会同市监察局出台了《洛阳市110联动和网民诉求办理工作责任追究暂行办法》,从制度上保证群众诉求的办理质量和水平。市纪委派驻一个工作组进驻市110联动办公室,发现各单位在办理110联动和网民诉求中存在推诿扯皮、敷衍塞责等责任行为立即进行处置。

据统计,2011年1月1日至2012

年11月28日,市110城市应急联动服务平台日均呼入电话3842起,接起电话3142起,有效诉求1052起,办结率达到99.8%。

**工行杯新闻赛**

消费不必再等“货”  
信用卡分期巧安排

工行洛阳分行协办 电话:63336932

### 2012年12月份各县(市)、区及部分市直委局党政主要领导接待群众来访时间安排表

县(市)、区							市直委局			
单位	姓名	职务	时间安排	姓名	职务	时间安排	单位	姓名	职务	时间安排
偃师市	刘尚进	市委书记	外出学习	宋义林	市长	10日、24日	市公安局	王社成	党委副书记 常务副局长	4日
孟津县	吉振华	县委书记	10日、24日	张书卿	县长	3日、17日		李红江	党委委员 副局长	25日
新安县	张生伟	县委书记	3日、17日	王玉峰	县长	10日、24日	市人民检察院	种松志	党组书记 检察长	19日
宜阳县	王琰君	县委书记	3日、17日	黄晓玲	县长	外出学习	市中级人民法院	于东辉	党组书记 代院长	14日
伊川县	郭宜品	县委书记	10日、24日	侯占国	县长	3日、17日	市发改委	李跃民	主任	20日
汝阳县	马春强	县委书记	10日、24日	蔡松涛	县长	3日、17日	市教育局	侯超英	局长	3日
洛宁县	孙君奎	县委书记	3日、17日	张献宇	县长	10日、24日	市住建委	孟红兵	主任	13日
嵩县	李大伟	县委书记	3日、10日、17日、24日	李新红	县长	外出学习	市民政局	于建庄	局长	27日
栾川县	樊国玺	县委书记	3日、17日	管宏仓	县长	10日、24日	市人力资源和社会保障局	苗欣欣	局长	17日
涧西区	王自文	区委书记	3日、17日	董炳麓	区长	10日、24日	市交通运输局	赵震	局长	25日
西工区	陈淑欣	区委书记	3日、17日	张克轩	区长	10日、24日	市公用事业局	郝东升	局长	12日
老城区	陈金剑	区委书记	10日、24日	钱群	区长	3日、17日				
瀍河回族区	张文选	区委书记	3日、17日、31日	徐新	区长	10日、24日				
洛龙区	李钢锤	区委书记	10日、24日	孙延文	区长	3日、17日				
吉利区	李焦峰	区委书记 区长	10日、24日	吴立刚	区委副书记 副区长(主持政府工作)	3日、17日				
高新区	马志强	党工委书记 管委会主任	3日、17日	贺敏	党工委第一副书记 管委会常务副主任	10日、24日				
伊滨区	刘冠瑜	管委会主任	3日、17日	孙忠信	党工委书记	10日、24日				
龙门管委会	王永兴	管委会主任	3日、17日	魏进忠	党工委副书记、副主任、 龙门石窟研究院院长	10日、24日				

备注:县(市)、区接待地点设在各县(市)、区信访局;市直委局接待地点设在各单位群众来访接待场所;高新区接待地点设在滨河路火炬大厦三楼4号会议室;伊滨区接待地点设在伊滨区信访接待大厅;龙门管委会接待地点设在龙门石窟办事处信访办。