

六年前的事三个小时搞定

莱芜民生警务平台运行一个多月办理889件实事

文/片 见习记者 于鹏飞



7月18日至今,24小时受理群众投诉举报的莱芜市民生警务平台已经试运行了一个多月的时间,共受理各类民生诉求889件。据介绍,据省公安厅公布统计数字,莱芜市公安局民生警务平台规定时限内办结率、满意率均为100%,列全省前列。



民警为来往市民介绍民生警务平台功能。 见习记者 于鹏飞 摄

维修基金不到位 门坏半年没人修

本报8月27日热线消息(见习记者 张文娟) 27日,有读者拨打本报热线电话6380110反映,福莱佳园小区居民楼的多个防盗门已经坏了半年多,一直没有人修理。

“本来是为了方便,现在反而是更麻烦了。”毕女士说,防盗门上的呼叫机和电子密码都坏了,现在得用钥匙开门,而住小区39号楼三单位的王先生则说,因为防盗门平时不维护,现在用钥匙开门也很费劲。毕女士进门时按了半天防盗门一点反映都没有。

福莱佳园小区物业工作人员介绍,维修费用要由业主支付或是使用公共维修资金,小区物业已向市房管局申请使用公共维修资金,市房管局相关部门正在办理中,一旦资金到位,他们将对防盗门进行统一维修。目前,部分业主已经凑钱维修或是更换防盗门。

889件实事 件件有落实

27日上午,在莱芜市市政广场上,莱芜市公安局相关负责人及民警向来往市民宣传普及民生警务平台服务指南、工作范围及受理方式。“我们共摆放20余块宣传展板,民警向来往市民发放宣传单及手册,现场征集群众意见,市民如遇到咨询、投诉或

举报的话,可足不出户登陆网站进行操作,也可对公安机关及民警进行监督评议。”莱芜市公安局民生警务平台负责人许文庆说。

活动现场一名许姓工作人员介绍,平台自开通以来,共处理各类民生诉求889件,咨询类

问题占50%,比如询问车管所驾考事宜及如何处理交通违章。另外,办理户籍业务、了解户口政策的也能占到20%。对于群众反映的情况,切实做到了件件有回应,事事有落实,并赢得市民的赞誉。

居住在莱城区胜利路附近

的市民尹先生接受记者采访时说:“平台开通后,能为咱老百姓真正解决一些实际问题,很省时省力,而且老百姓通过民生热线9600110及平台网站就可畅所欲言,表达诉求,这种倾听群众呼声、回应群众期盼的举措真是办到了咱老百姓心坎里!”

运行1个多月接到38个感谢电话

据了解,莱芜民生警务平台涵盖咨询求助、投诉举报、实时回放、监督考核、智能分析、服务决策等多项功能。“该平台汇集了‘四个一’系统,9600110民生热

线、12345热线、政务网站、厅局长信箱及短信平台、互联网站、手机短信等10大类,共118项民生诉求,110接处警、交通、车管、户籍、出入境、治安、消防等公安窗口服

务信息,真正实现诉求渠道一网整合,为群众提供了全天候、全时空、全方位的服务。”许警官介绍。

在莱芜民生警务平台受理的案件中,通过9600110民生热线解

答群众咨询616件,网上受理148件,向省公安厅推送215件,办结871件。截至目前,平台办公室已收到回复感谢信息45条,电话38个,网上感谢留言45条,锦旗1面。

平台引导群众合理合法反映诉求

直通民意听民声,回应诉求赢赞誉。“真是太感谢你们了,我的驾照08年在贵地违法信息一事得以迅速、圆满解决。”从7月23日上午9点民生警务平台接到远在新疆工作的汪先生发来的求助信息,在不到3个小时内,当日11点42分,该平

台就为他解决此事,能够顺利报名参加理论考试,汪先生感谢之情顿时无言表。而这个为民服务的实例,也仅仅是民生警务平台受理各类民生诉求889件中的一个缩影。

莱芜市公安局党委委员、纪委书记徐毅玲对记者说:“民

生警务平台采用三级协同架构后,有效解决了以往层层转办、办理过程长,监督不到位,效率不高,群众不满意的问题。而且,对通过平台办理的每项民生诉求,平台可逐一通过发送短信或人工电话的方式实时跟踪回访,反馈办案情况,征求群

众意见建议,确保了民意直通、诉求直达。接下来,将结合‘一村一警、一企一员、一人一策、一户一档’的‘四个一’民生警务工程,向广大群众全面推广民生警务平台,从而引导群众通过合理合法的渠道反映诉求。”

女子卧轨欲轻生 民警硬拽离险境

本报8月27日讯(见习记者 冯建华 通讯员 张涛) 因为丈夫怀疑其有外遇,加之丈夫吵着要离婚,35岁的李女士酒后就有了卧轨轻生的想法。25日晚,济南铁路公安处莱芜东站派出所铁路公安民警发现了这名女子后强行把女子拽离铁轨。

25日18时许,济南铁路公安处莱芜东站派出所副所长房军带领民警董以歌巡逻至管内辛泰铁路线K101+002公里附近看守道口时,发现道口北侧有一名30岁左右的女子正蜷缩在铁道路上,并隐约听到有哭泣声,走近后还能闻到她身上浓浓的酒味。“我们听到远处传来的货车汽笛声,才意识到她要卧轨轻生。”房军介绍,为了防止悲剧的产生,他们在劝说无效的情况下,强行将这名女子拽离铁轨至安全地带。

经调查,这名女子姓李,35岁,家住莱芜市莱城区。最近一段时间,她的丈夫怀疑她有外遇,所以两人经常吵架。25日下午,李女士的丈夫喝了些酒,两人再次发生争吵,她的丈夫还吵着要离婚。李女士听后悲愤难消,也喝了一顿闷酒,便来到此处的铁路看守道口,想要寻短见。

齐鲁晚报·今日莱芜

心境

幽香绕指,茶韵飘香,灵动的指间敲出缤纷的花朵
轻落于掌心,淡淡的香,顺着掌心,慢慢地散溢开来
那些微澜的心事,淡淡的云朵,柔软的花瓣,微微的轻风
还有那呼吸一样轻的文字,轻轻地聚拢而来
细品人生可知人似花月,齐鲁晚报今日莱芜与您共同度过

