

关于加强全市 110 社会服务 联合行动工作的通知

揭府办 [1999] 64 号

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属各单位：

为向广大群众提供良好的公共安全和应急援助服务，进一步密切政府与人民群众的联系，促进社会稳定，根据上级指示精神，市政府决定加强全市 110 社会服务联合行动工作。现就有关问题通知如下：

一、组织领导

为加强对全市 110 社会服务联合行动的组织领导，市政府决定成立揭阳市 110 社会服务联合行动领导小组。领导小组成员如下：

组 长：陈弘平（副市长）

副组长：洪树尚（市政府副秘书长）

彭世国（市公安局副局长）

成 员：陈汉钦（市交委副主任）

刘映松（市建委副主任）

陈 豹（市工商局局长）

杨展生（市电信局副局长）

郑再喜（市邮政局副局长）

潘美旭（市劳动局副局长）

肖扬良（市环保局副局长）

黄南发（市电力局副局长）

林丽娇（市民政局副局长）

王炳金（市残联理事长）

沈瑞杰（市卫生局副局长）

张稳定（市人民医院副院长）

黄宏汉（市慈云医院院长）

郑绵波（市自来水公司副经理）

余贤忠（市第二自来水公司副经理）

揭阳市 110 社会服务联合行动领导小组下设办公室，由彭世国兼任办公室主任。办公室与市公安局 110 指挥中心合署办公，并加挂“揭阳市 110 社会服务联合行动指挥中心”的牌子，负责指挥协调社会服务联合行动工作。

二、参加 110 社会服务联合行动的单位及其主要职责

市公安局：负责 110 报警服务台全天候值班，随时接受群众报警、求助、投诉，快速指挥调度各级公安机关处置警情，救助群众；协调政府职能部门做好群众求助服务工作。

市交委：负责交通运输类群众求助处置工作。

市建委：负责城市建筑类群众求助处置工作。

市工商局：负责消费投诉类群众求助处置工作。

市电信局、邮政局：负责邮电通讯类群众求助处置工作。

市劳动局：负责劳资纠纷、劳动安全类群众求助处置工作。

市环保局：负责环境、水源、噪音类群众求助处置工作。

市电力局：负责供电类群众求助处置工作。

市民政局：负责民政类群众求助处置工作。

市残联：负责残疾类群众求助处置工作。

市卫生局：负责医疗急救类群众求助的组织协调工作。

市人民医院、慈云医院；负责医疗急救类群众求助处置工作。

● 揭阳市人民政府办公室文件 ●

市自来水公司、第二自来水公司：负责供水类群众求助处置工作。

除以上单位外，凡遇有 110 社会服务需要时，政府其他职能部门和有关单位，也应服从市联合行动指挥中心的指挥调度，积极做好联合行动工作。

三、110 社会服务联合行动的处置原则

(一) 统一指挥原则。市 110 社会服务联合行动指挥中心负责 110 社会服务联合行动的指挥协调工作，各联合行动单位要服从市 110 社会服务联合行动指挥中心的指挥。工作中遇到难以解决的问题时，可以召集有关单位的领导共同研究处理或请示联合行动领导小组解决。

(二) 有求必应原则。参加联合行动的各单位工作人员，必须遵循“有警必接、有难必帮、有险必救、有求必应”的原则，全心全意为广大市民群众服务，对应处理的问题不得以任务借口推诿、敷衍、拒办。

(三) 快速反应原则。参加联合行动的各单位工作人员，必须遵循“快速受理、快速调度、快速到场、快速处置、快速反馈”的原则，急群众之所急，帮群众之所需，雷厉风行，不得以任何借口推托延误。

(四) 热情礼貌原则。参加联合行动的各单位工作人员，在受理群众求助时，必须热情礼貌，语言文明，服务规范。对情况不明的要问清情况，对群众不了解的要耐心解答，对难以解决的要耐心解释，对群众的意见要认真记录并向领导如实报告。

(五) 积极配合原则。在多个部门参与处理同一群众求助时，各部门要顾全大局，主动配合，积极协调，共同努力为市民群众服务。当发生矛盾又情况紧急时，要本着“先服务，后协调”的原

则，先将群众求助问题处理好，而后通过适当方式解决矛盾。

四、110 社会服务联合行动的工作制度

(一) 领导小组会议制度。社会服务联合行动领导小组要定期召开会议，交流情况，总结工作，研究解决联合行动中遇到的问题。

(二) 部门责任制度。参加联合行动的各单位应指定责任部门负责这项工作的开展，并将该部门的名称、办公地点、联系电话、负责人、联系人等情况报市 110 社会服务联合行动领导小组办公室备案，以便工作联系。

(三) 值班备勤制度。参加社会联动的各单位必须做好值班工作，并根据本单位业务特点制定相应的行动方案，做到行动人员、交通工具、通讯联络和处理程序四落实。各单位的行动方案要报 110 社会服务联合行动领导小组办公室备案。

(四) 情况反馈制度。参加社会联动的单位，在受理群众求助时，必须及时向市联合行动指挥中心报告情况，反馈处理结果。联合行动指挥中心要经常检查督促有关工作的落实情况。

各县（市、区）要结合本地实际情况，参照本通知做好本县（市、区）的 110 社会服务联合行动工作。

揭阳市人民政府办公室

一九九九年七月二十日