

聊城市人民政府办公室

聊政办字〔2023〕21 号

聊城市人民政府办公室 关于推动12345政务服务便民热线与 110报警服务台高效对接联动的 实 施 意 见

各县(市、区)人民政府,市属开发区管委会,市政府有关部门、直属机构:

为实现全市 12345 政务服务便民热线(以下简称 12345)与 110 报警服务台(以下简称 110)高效对接联动,提升协同联动处置效率,科学分流非警务警情,根据《山东省人民政府办公厅关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的实施意见》(鲁政办发〔2022〕15 号),现结合我市实际,提出以下实施

意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持“以人民为中心”的发展思想,坚持系统观念、法治思维、强基导向,以对接联动机制顺畅运行为目标,以对接联动事项高效办理为重点,以平台数据智能运用为支撑,加快建立“职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷”的12345与110高效对接联动机制,进一步提升政务服务水平,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、工作目标

12345与110建成高效对接联动机制,健全完善双向互转、联合调处、应急联动、会商交流等工作机制,形成12345推动部门协同高效履职、及时解决涉及政府管理和服务的非紧急诉求,110依法打击违法犯罪活动、及时处置紧急危难警情、更好维护社会治安秩序的良好局面。

2023年9月底前,全面实现12345与110平台数据共享互通、数据分析应用,提升政府依法履职和政务服务规范化、专业化、智能化水平。

三、工作任务

(一)明确工作性质和职责边界

12345是政府受理非紧急诉求的政务服务便民热线平台,24小时受理企业和群众涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、非紧急求助、投诉、举报和意见建

议等；不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

110 是公安机关紧急报警服务台，24 小时受理刑事、治安、道路交通等各类警情，危及人身和财产安全或社会治安秩序的群体性事件及其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警；公共设施险情、灾害事故及其他危及人身和财产安全、公共安全等需要公安机关参与处置的紧急求助；对公安机关及其人民警察正在发生的违法违纪或失职行为的投诉。

（二）加强对接联动机制建设

1. 健全完善双向互转机制。12345 或 110 通过电话接到明确属于对方受理范围内的诉求，一键转接对方受理；通过互联网等渠道接到明确属于对方受理范围内的诉求，应通过对方提供的网络渠道转对方受理。原则上，12345 与市级 110 互转，12345 接到属于 110 受理的事项，直接转给市级 110 受理，市级 110 根据情况推送县级 110 受理；市级 110 接到属于 12345 受理的事项，直接转给 12345 受理，县级 110 接到属于 12345 受理的事项，通过市级 110 平台系统直接转给 12345 受理。

对责任单位不明确或职责交叉的工单，由 12345 与 110 协商确定受理平台，对协商后仍无法确定的，由首先接到企业和群众诉求的平台先行受理，如存在危及人身和财产安全、公共安全的紧急情况，由 110 及时派警先行处置。对明确不属于双方受理范围的

诉求,应依职责引导分流至其他渠道或做好相关解释。

2. 健全完善日常联动机制。市县两级 110 接到可能引发违法犯罪特别是暴力事件、个人极端事件的矛盾纠纷时,第一时间派警处置,按照应急预案规定做好现场处置工作,处置完毕后,需县级政府或相关职能部门源头化解的企业和群众诉求,属于 12345 受理范围的,由 110 将相关诉求转至 12345。12345 按照政务便民服务热线有关规定转至县级政府或相关职能部门办理,并将办理情况及时反馈 110。12345 接到寻衅滋事、扬言实施个人极端行为等可能影响社会稳定的线索,应第一时间转交市级 110 处置,110 将处置情况及时反馈 12345。

3. 健全完善应急联动机制。水电油气热等公共服务事业单位及其行业主管部门等承担应急救援职能的部门(单位),要建立健全应急工作机制、体系,安排专人办理 12345 和 110 联动诉求,强化为民服务观念和责任担当意识,在联动服务机制、应急队伍建设、技术装备保障等方面加大投入,保证人员、职责、措施、装备落实到位,实现 24 小时值班备勤,提升应急事项的响应速度和办理质效。12345、110 要分别建立与 119、120、122 等紧急热线和水电油气热等公共事业服务热线的应急联动机制,可拓展建立与其他相关职能部门的社会联动机制,确保企业和群众反映的各类突发紧急事件得到快速响应、高效处置。可充分发动社会专业力量参与险情处置、紧急救助等工作,最大程度防止事件扩大升级。

4. 建立健全会商研判机制。12345、110 要加强工作交流,及

时沟通解决对接联动工作中出现的问题。建立健全会商研判交流机制,根据工作情况,适时组织由市 12345 市民热线受理中心和市公安局牵头,市委编办、市司法局、市自然资源和规划局、市生态环境局、市住房城乡建设局、市城管局、市卫生健康委、市教育体育局、市应急局、市农业农村局、市消防救援支队等市直部门,水电油气热等公共事业单位及其行业主管部门参与的会商研判会议,通报对接联动工作情况、存在的问题,总结经验做法,制定下一步工作措施。建立争议事项会商沟通解决机制,对职责边界不清、存在管辖争议的高频诉求事项,共同确定责任单位,研究处置流程。建立联动事项解决评估机制,对对接联动工作中不履职、敷衍应付、联而不动等问题,督促相关单位整改落实,形成高效应急联动、工作闭环反馈、定期会商交流的工作格局。

(三)加强对接联动平台建设

1. 推动平台数据共享互通。12345 与市级 110 按照全省统一标准规范进行平台系统对接,采取开放服务接口或共建中间数据库等方式加强对接联通,2023 年 9 月底前,实现工单警单双向互转、受理反馈闭环运行。互转事项中诉求人、联系方式、事发时间、事发地、诉求内容等要素信息,以工单警单的形式推送。

2. 加强数据分析运用。12345 与 110 要深入挖掘数据价值,梳理高频诉求、民意热点,常态化开展政务服务诉求和警情数据融合研判,综合应用数据分析成果,及时了解掌握社会动态、风险隐患,超前化解矛盾隐患,服务科学决策。

(四)加强 12345 与 110 能力建设

1. 加大 12345 热线整合归并力度。进一步加大政务服务便民热线归并力度,对按照双号并行、设分中心形式已经完成归并但仍保留话务座席的,未实现“7×24 小时”人工服务或人工接通率低于 60%的热线号码,将话务座席并入 12345 统一管理,可以保留号码。12345 应结合实际科学配备话务座席,遇到突发、紧急事件话务座席不足时,应加强区域统筹,可由上级 12345 管理机构统筹协调其他区域远程话务座席给予支持。

2. 提升 12345 热线规范化智慧化水平。12345 应加强与部门业务系统的互联互通,实现信息实时全量共享。定期汇总企业和群众高频咨询类问题,督促相关部门主动发布信息。强化科技赋能,进一步加强平台能力建设,开发智能推荐、语音自动转写、自助派单、智能客服、智能质检等功能。积极引导企业和群众通过网上 12345 咨询反映情况。注重运用大数据、人工智能等技术手段,培育 12345 发展新动能,提高服务科学决策和促进社会治理水平,提升企业和群众的满意度,助推数字政府建设。

3. 优化提升 110 接处警工作效能。市县两级公安机关要结合 110 接警量,科学合理设置接警座席,配齐配强指挥调度民警和接警人员。进一步升级 110 接处警系统,强化设备和系统保障,最大限度降低排队早释率。完善、拓展互联网报警模式,拓宽为民服务渠道。进一步加强业务培训,提升接警人员对非警务警情辨别能力,确保非警务警情“源头分流”。加强对一线处警工作的数据赋

能和后台支撑,积极探索推行预防警务。制定完善应急突发情况应对工作预案,遇到突发事件 110 话务座席不足时,可由上级公安机关统筹协调其他地区 110 话务座席给予支持,确保特殊情况下响应及时、处置得当。

四、工作要求

(一)提高思想认识。推动 12345 与 110 高效对接联动是加快转变政府职能、提升政务服务水平,推进政府治理体系和治理能力现代化的重要举措,充分认识 12345 与 110 高效对接联动的重要意义,强化组织领导,明确工作要求,细化责任分工,确保各项工作措施落实到位。

(二)抓好组织实施。成立 12345 和 110 对接联动工作推进专班,根据工作目标和工作任务配档表,制定精准可操作、各环节全覆盖的工作手册,倒排工期、责任到人,加快推动对接联动工作落实。各联动部门要按照各自职责分工,进一步完善工作机制,结合实际创新工作举措,共同破解对接联动过程出现的各类问题,形成工作合力。

(三)加强支持保障。加大对 12345 与 110 对接联动、系统建设、人员配备、业务培训等工作的财政保障力度,加强业务培训,不断提升工作人员的综合素质和业务水平。落实好对一线人员的政策保障、安全防护、权益保护等措施。对表现突出或贡献突出的单位和个人,按照有关规定给予通报表扬。对恶意骚扰 12345、110 的违法行为,加大打击和曝光力度,保障工作正常运转。

(四)强化督导考评。建立健全考核奖惩工作制度,制定完善考核评价指标,对12345、110平台工作运行情况和各级各部门事项办理处置情况实行通报考评。对推诿扯皮、敷衍塞责、不作为、乱作为、慢作为的部门(单位)进行通报批评;造成不良影响和后果的,依法依规追究相关单位和个人的责任。

(五)积极宣传引导。充分利用政府门户网站、新闻媒体等渠道,坚持“传统+科技”“线上+线下”等方式,广泛宣传12345与110的受理范围、服务功能及相关职能部门(单位)的工作职责等,引导企业群众正确使用12345与110。同时,加强经验做法的总结和复制推广,巩固和拓展12345与110对接联动的工作成果。

附件:1.12345与110受理范围指导清单

2.12345转110事项清单

3.110转12345事项清单

聊城市人民政府办公室

2023年9月12日

(此件公开发布)

附件 1

12345 与 110 受理范围指导清单

类别	12345	110
报警		刑事类警情,治安类警情,道路交通类警情,危及人身、财产安全或社会治安秩序的群体性事件,治安灾害事故类警情,其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警。
咨询	涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域,关于各级政府工作职责、政策法规、办事流程、执法程序等方面的咨询。	
求助	涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的非紧急求助。包括: 1. 涉及消费维权、文化监管、税务监管、交通出行、物业管理、物流管理、旅游服务、环境保护等方面的非紧急求助; 2. 涉及群众生产生活、社会保障等属于政府职能和公共服务的非紧急求助; 3. 涉及企业生产经营、发展环境等属于政府职能和公共服务的非紧急求助; 4. 涉及水电油气热等公共设施报装、维修等方面的非紧急求助; 5. 涉及户政管理、车辆管理、出入境管理等公安非紧急业务求助; 6. 其他需要政府职能部门处理的非紧急求助事项。	关于公共设施险情、灾害事故及其他危及人身和财产安全、公共安全等需要公安机关参与处置的紧急求助。包括: 1. 发生溺水、坠楼、自杀等状况,需要公安机关紧急救助; 2. 公众遇到危难,处于孤立无援状况,需要紧急救助; 3. 老人、儿童及智障人员、精神障碍人员等人员走失,需要在一定范围内紧急帮助查找; 4. 涉及水电油气热等公共设施出现险情,威胁公共安全、人身或财产安全和生产生活秩序,需要公安机关先期紧急处置; 5. 发生地震、洪涝、泥石流等自然灾害险情,危及公共安全、人身或财产安全和生产生活秩序,需要公安机关参与紧急处置; 6. 其他需要公安机关处置的紧急求助事项。

类别	12345	110
投诉 举报	涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的投诉、举报。	对公安机关及其人民警察正在发生的违法违纪或失职等行为的投诉。
意见 建议	对公共管理、公共服务、城市建设和经济发展等各方面的意见建议。	

附件 2

12345 转 110 事项清单

一、涉嫌违法犯罪：公安机关管辖的刑事、治安警情及举报违法犯罪的线索。

二、群体性事件：危及人身、财产安全或社会治安秩序的群体性事件。

三、突发灾害事故：需要公安机关参与紧急处置的危化物品泄漏事故、中毒事故、爆炸事故、火灾事故、铁路事故、沉船事故、挤压死伤事故、建筑坍塌事故、疫情灾害、自然天气灾害事故等。

四、群众救助服务：老年人、儿童及智力障碍人员、精神障碍患者等行为能力、辨别能力差的人员走失，需要公安机关在一定范围内紧急帮助查找的；发生溺水、坠楼、自杀等危及人身安全状况及公众遇到其他危难，处于孤立无援状况，需要公安机关紧急救助的。

五、抢险抗灾救援：涉及水电油气热等公共设施险情，危及公共安全、人身或财产安全，需要公安机关先期紧急处置的；发生地震、洪涝、泥石流等自然灾害险情，危及公共安全、人身或财产安全和生产生活秩序，需要公安机关参与紧急处置的；其他需要公安机关处置的紧急求助事项。

六、涉警投诉举报：公安机关及其人民警察正在发生的违反法

律法规和人民警察各项纪律规定,违法行使职权,不履行法定职责,不遵守各项执法、服务、组织、管理制度和违背职业道德的各种行为。

七、其他:危及公共安全、人身或财产安全的其他紧急情况及12345、工单承办单位在工单办理过程中,出现扬言实施过激行为、矛盾纠纷激化、事态难以控制或阻碍行政执法等情形,需要公安机关派警联动处置的事项。

附件 3

110 转 12345 事项清单

一、行政服务类：如物价投诉、旅游监管、违法经营、施工扰民、环境污染、卫生防疫、食品安全、城市管理、流浪救助等。

二、纠纷求助类：如消费纠纷、物业纠纷、劳资纠纷、医患纠纷、土地纠纷、租赁纠纷等。

三、民生求助类：涉及水、电、油、气、暖、通讯等方面非紧急性异常情况的诉求。如自来水、供暖管道跑冒滴漏等。

四、咨询和投诉类：对相关政策及相关职能部门、公共服务单位有关业务的咨询，对政府相关职能部门、公共服务单位的投诉等。

以上事项因事态发展变化危及人身财产安全或涉嫌违法犯罪，需要公安机关紧急处置的，公安机关应派警开展工作。

