忻政办发〔2023〕19号

忻州市人民政府办公室

关于印发忻州市12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动实施方案的通知

各县（市、区）人民政府，忻州经济开发区管委会，五台山风景名胜区管委会，市人民政府各委、办、局：

《忻州市12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动实施方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

忻州市人民政府办公室

2023年5月4日

（此件公开发布）

忻州市12345政务服务便民热线

与110报警服务台高效对接联动实施方案

根据国务院办公厅《关于推动12345政务服务便民热线与110报警台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12号）和山西省人民政府办公厅《关于推动全省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》（晋政办发〔2022〕92号）关于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）对接联动的要求，按照市政府的安排部署，结合我市实际，制定本实施方案。

一、实施目标

坚持以人民为中心的发展思想，立足于打造“三无”“三可”营商环境，以对接联动机制顺畅运行为目标，以分流联动事项高效办理为重点，以平台数据智能应用为支撑，进一步提升协同服务效能。在12345与110话务互通的基础上，制定12345与110数据对接共享方案，完成平台对接各项准备工作，2023年10月底前实现12345与110平台互联互通、数据融合共享，不断提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平，形成12345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工作格局。

二、职责范围

12345主要受理企业和群众对政府管理和服务的非紧急诉求，受理范围是：政策法规、政务信息和公共服务信息等方面的咨询；影响正常生产生活的非紧急类事项的求助；对经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、政务服务、生态文明保护等方面的意见建议；对政府部门和承担公共管理服务职能的企事业单位及其工作人员在工作作风、工作效率、工作质量等方面的投诉、举报，对生产经营单位违法违规行为和未依法履行社会责任方面的举报；其他需要反映的非紧急问题。

110主要处置企业和群众报警、紧急求助和警务投诉等，受理范围是：刑事类警情、治安类警情、道路交通类警情、危及人身和财产安全或者社会治安秩序的群体性事件，以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、灾害事故以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。

三、工作任务

（一）加快完成系统对接。由市行政审批局牵头、市公安局配合，按照工单、警单编码要求，统一制定工单标准和受理反馈项目等数据格式，梳理整合平台融合互通对接需求和业务流程。12345与110按照标准规范，实现信息数据互联互通、工单警单双向流转、受理反馈闭环运行、对接事项跟踪督办和智能监管。在平台未互联互通之前，12345与110要将对方移交转办事项的办结情况或工作进展通过专报等方式及时反馈。（市行政审批局牵头，市公安局配合完成，2023年10月底前完成）

（二）加强数据共享交换。12345与110双向分流联动事项相关数据，要在确保安全的前提下，采取统一开放数据或者服务、接口、共建中间数据库等方式共享，做到可查、可看、可追溯、可批量运用，提高联动效率。要最大限度挖掘数据价值，综合应用数据分析成果，常态化开展政务服务诉求和警情数据研判，有效排查民意热点、风险隐患、矛盾问题，为部门履职、效能监管和科学决策提供支撑。（市行政审批局、市公安局牵头负责）

（三）健全移交转办机制。12345或110接到明确属于对方职责范围内的事项时，通过一键转接或系统派件方式及时转交对方办理。各县（市、区）110接到属于12345的诉求事项时，通过市级110平台转派至12345进行办理。对责任单位不明或职责交叉的，由市级12345与110协商确定受理平台，经协商后仍无法确定的，按照首接负责制由最先接到诉求的单位先行受理。对于可能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110和12345职责范围的诉求事项，接报人员要做好合理引导和解释工作。12345接到影响社会稳定的线索，第一时间推送至市级110处置，12345承办单位在诉求处置过程中发现矛盾纠纷激化、事态难以控制或者涉及违法犯罪的，应当联动110派警处置。110接到可能引发违法犯罪特别是暴力、极端事件的矛盾纠纷时，第一时间派警处置，属于12345受理范围的移交12345，由12345及时将诉求事项转办至属地政府和相关职能部门开展联合调处，推动矛头隐患源头化解。如在对接联动中出现分流转办数量较多，双方可根据实际情况互设话务专席，切实提高移交转办质效。（市行政审批局、市公安局牵头负责，各县〈市、区〉人民政府、市直各单位按职责完成有关工作，2023年10月底前完成）

（四）建立分级响应机制。针对分流工作可能出现对紧急报警求助特别是突发事件处置不及时、不合理等问题，市行政审批局要会同市公安局制定一般事件、较大事件、重大事件、特别重大事件四级联动响应的分级处置机制，一般事件由各职能部门按照职能职责在规定时间开展处置；较大及以上事件由110派警先行处置，同时通知12345协调有关部门联合处置，对需要协调社会资源参与处置的，及时报市政府统一指挥调度，确保公共安全和群众人身财产安全。（市行政审批局、市公安局牵头，各县〈市、区〉人民政府、市直各单位按职责完成有关工作，2023年8月底前完成）

（五）建立应急联动机制。12345、110要建立与119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的应急联动机制，确保一旦发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件，能够快速响应、高效处置，为企业和群众提供及时、专业、高效的紧急救助服务。要建立健全12345与110应急联动机制，遇到突发事件时及时启动应急联动方案，话务坐席不足时及时协调有关力量给予支援。（市行政审批局、市公安局牵头，各县〈市、区〉人民政府、市直各单位按职责完成有关工作，2023年6月底前完成）

（六）健全值班值守制度。各职能部门特别是应急管理、卫生健康、市场监管、生态环境、民政、供电、供水、供气等承担经常性社会服务、紧急救援和应急处置的部门以及与企业、群众生产生活密切相关的公用事业单位，要依托现有值班值守制度，与12345和110建立应急联动机制，健全完善本单位应急处置预案，确保随时接办12345或110推送的求助事项，及时组织力量赶赴现场开展应急处置。（各县〈市、区〉人民政府，市直各单位按职责完成有关工作，2023年6月底前完成）

（七）建立联席会议制度。建立企业和群众诉求办理联席会议制度，由市政府常务副市长任召集人，市公安局、市行政审批局主要负责人任副召集人，各职能部门分管负责人为成员，联席会议办公室设在市行政审批局。联席会议主要负责组织协调有关部门和单位按照职责分工抓好诉求办理，协调解决涉及多部门的热点难点问题。12345与110要加强日常交流联动，研究制定相互分流事项清单，并根据实际情况及时动态调整，确保企业和群众合理诉求得到及时妥善解决。（市行政审批局牵头，各县〈市、区〉人民政府、市直各单位按职责完成有关工作，2023年6月底前完成）

（八）健全督导问责机制。各县（市、区）、市直各单位要坚持“谁主管、谁负责，谁承担、谁落实”的原则，依照自身职责权限，制定规范处置流程，高效办理群众诉求。各县（市、区）、市直各单位要对企业和群众合理诉求办理工作开展跟踪问效，对转办的事项办理不力、推诿扯皮的人员要进行通报批评，造成严重后果或不良社会影响的，依纪依法严肃追究相关责任，确保企业和群众诉求“事事有人管、件件有落实”。（各县〈市、区〉人民政府、市直各单位按职责完成有关工作，长期推进）

（九）健全考核通报机制。市行政审批局要进一步健全完善企业和群众诉求办理考核制度，科学设定考核指标，强化考核结果运用，切实发挥“以考促改、以考促优”作用。强化数据分析通报，及时向各部门通报处办情况，推动问题得到及时整改，不断提升办理质效。（市行政审批局牵头，各县〈市、区〉人民政府、市直各单位按职责完成有关工作，长期推进）

四、保障措施

（一）提高思想认识。深入推进12345与110高效对接联动是党和政府的一项“民心工程”，是进一步提升政府服务效能的重要抓手，对于进一步优化营商环境具有重要意义。各责任单位要高度重视，建立健全配套制度，推动机制高效衔接、平台互联互通、数据融合共享，有效提升对接联动工作质效。

（二）强化支持保障。财政部门要加大对12345与110对接联动工作、系统建设、人员培训等的财政保障力度，将对接联动工作经费列入财政预算，配齐配强相应的设施，保证对接联动工作必要的资金和物质条件。各职能部门要积极组织开展12345与110业务培训，持续提高工作人员的综合素质和服务水平。

（三）加强宣传引导。要充分利用政府网站、政务服务平台、新闻媒体等渠道，广泛宣传12345与110的工作职责、受理范围和各职能部门服务事项等，引导企业和群众正确使用12345与110，凝聚社会共识，取得社会支持。对恶意骚扰12345与110等违法行为，加大依法打击和曝光力度，提升全社会遵纪守法意识。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市中级法

院，市检察院。

忻州市人民政府办公室 2023年5月4日印发

共印140份

