宿政办发〔2022〕43号

市政府办公室关于印发

宿迁市12345政务服务便民热线与

110报警服务台高效对接联动工作方案的通知

各县、区人民政府，市各开发区、新区、园区管委会，市各有关部门和单位：

现将《宿迁市12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动工作方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

宿迁市人民政府办公室

2022年7月13日

（此件公开发布）

12345政务服务便民热线与

110报警服务台高效对接联动工作方案

为深入贯彻落实《国务院办公厅关于推动12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12号）精神，以及省、市关于加强和创新社会治理的部署要求，充分发挥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）倾听民意呼声、解决民生诉求、维护平安稳定方面的职能优势，创新完善具有宿迁特色的“联动联勤解民忧、共建共治保安宁”社会治理联动体系，全面提升服务人民群众、防范重大风险、维护安全稳定的能力水平，为“四化”同步集成改革示范区建设增劲助力，特制定该工作方案。

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，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，全面落实中央和省委省政府、市委市政府部署要求，坚持以人民为中心，坚持系统观念，加快转变政府职能，加强12345与110能力建设，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，以“联动联勤解民忧、共建共治保安宁”为主题，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

各级12345主管部门、公安机关要切实把12345与110对接联动工作作为提高部门履职能力、促进行业作风转变、提升民生服务质效、优化营商环境的重要抓手，进一步厘清工作职责边界，健全联动协同机制，完善督查考核办法，实现信息化平台的无缝对接、互联互通、数据共享，努力提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平，全面建立职责明晰、优势互补、规范高效、保障有力的政府公共服务体系。

——减负增效效果更佳。110长期以来承接了大量非警务类求助，严重挤占了有限的警务资源，通过对接12345联动分流部分非警务求助，让110回归维护安全稳定主责主业，提升紧急报警求助快速反应能力，实现警务资源效益的最大化。

——服务群众质态更优。12345与110接报受理与各自职能错位的群众诉求，通过顺畅高效的对接联动机制，实现事权相适、责任明晰、精准履责，确保群众得到更加专业快捷的服务，推动群众求助诉求从源头上、根本上得到解决。

——社会治理水平更高。12345诉求和110警情同为社会治安的晴雨表、社情民意的风向标、安全稳定的信息源，在对接联动、联合研判中统筹公共资源、加强信息共享，共同打造风险多维感知、隐患协同化解的共建共治平台，前移预警关口、协同防控风险，有力推动社会治理体系和治理能力现代化。

三、职责分工

按照12345统筹非紧急政务服务、问题及时解决、矛盾源头化解，110受理紧急报警求助、开展应急处置的总体思路，结合12345和110法定职责，明确任务分工，理清职责边界，共同做好维护安全稳定、保障经济发展、服务人民群众等工作。

（一）12345职责

12345是地方人民政府24小时在线受理企业和群众对政府管理和服务的非紧急诉求的便民热线平台，受理范围为：企业和群众关于经济调节、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。

（二）110职责

110是公安机关24小时在线受理处置企业和群众报警、紧急求助和警务投诉的报警服务平台，受理范围为：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；水电油气热等公共设施险情，地震、洪水、泥石流等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者失职行为的投诉。

四、联动机制

12345接到涉及公安的诉求事项或紧急求助，110接到群众涉及政务服务诉求，根据诉求事项性质、内容、管辖和群众报警等具体情况，及时启动分流转办、协作联动、风险联防、会商交流等工作机制，通过电话引导、三方通话、专席联动、系统推送等形式进行办理。

（一）分流转办机制。12345或者110通过电话接到明确属于对方受理范围内的事项，以一键转接方式及时转交对方受理。责任单位不明确或者职责交叉的，可以通过三方通话（诉求方、12345、110）方式了解具体诉求后，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。12345或者110通过互联网渠道接到明确属于对方受理范围内的事项，可在线转交对方受理。对明确不属于12345与110受理范围的事项，话务人员要做好合理引导和解释工作。

（二）日常联动机制

12345接到影响社会稳定的线案，第一时间转交110处置，12345工单承办单位发现矛盾纠纷激化、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事件、个人极端事件的矛盾纠纷时，第一时间派警处置，属于12345受理范围的转交12345，12345及时将诉求事项转至属地政府和相关职能部门办理，开展联合调处、推动矛盾隐患源头化解。

（三）应急联动机制

12345、110都要建立与119、120、122等紧急热线和水电气热网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，为企业和群众提供更加及时、专业、高效的紧急救助服务。同时，要建立健全12345与110应急联动机制，遇到突发事件及时启动应急联动方案，话务座席严重不足时由上级政务服务便民热线管理机构和公安机关统筹协调其他地区远程话务座席给予支持。

（四）会商交流机制

建立健全12345与110会商机制，对职责边界不清、存在管辖争议的高频诉求事项，及时召集相关职能部门研究会商，逐一厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范，确保企业和群众诉求有人管、管得好。同时，建立健全12345与110月度业务交流、季度研判会商、年度回顾总结三项交流机制，加强业务交流会商、研究解决问题，并积极探索12345和110工作人员互派进驻对方平台机制，切实提升对接联动工作效能。

五、智能应用

围绕12345与110高效对接联动，推动资源共享、业务协调、综合应用，依托信息技术手段，加快实现平台融合互通、数据共享应用。

（一）平台融合互通

要科学规划设计，有效整合资源，加大投入力度，加快12345与110平台对接联通。12345与110平台要按照统一的组织机构和行政区划代码，规范工单和警单标准、受理反馈项目等数据格式，梳理整合平台融合互通的建设需求和业务流程，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。110要探索可视化接警新路径，实现现场可视、接警即处警，12345可视情推广应用。

（二）数据共享应用

对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、可批量应用。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融合研判，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。

六、能力建设

（一）提升12345接办质效

全市要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热线号码，不具备“7×24小时”人工服务能力或者人工接通率低于60%的，将话务座席并入12345统一管理，可以保留号码。加强对12345工单承办单位办理工作的督查考核，及时公开办理情况，不断提高响应率、问题解决率和满意度，确保企业和群众诉求事项办得成、办得快、办得好。结合实际，配足话务座席，切实提高热线接通率。加强热线知识库建设，协调相关部门对高频问题动态制定“一问一答”口径，提高解答准确性和效率。积极推行“即问即答”、“接诉即办”、“工单直转办理一线”等工作方式，强化值班值守，缩短办理时限。

全市要加强12345平台与部门业务系统的互联互通，实现信息实时全量共享、工单及时高效流转。12345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12345平台和网上12345能力建设，开发智能推荐、语音自动转写、自助派单功能。加强智能化客服系统建设，遇突发情况话务量激增、人工服务无法有效满足企业和群众需求时，智能化客服系统要能对高频问题进行自动解答，并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，服务科学决策和促进社会治理水平提高，进一步提升企业和群众体验。

（二）提升110接处警工作效能

全市公安机关要根据110接警量，科学合理设置接警座席，配齐配强接警人员和指挥调度民警，强化设备和系统保障，确保110“生命线”全天候畅通，并拓宽互联网报警渠道，满足企业和群众需求。建立各警种和实战单位与110接处警工作相衔接的快速响应机制，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，有效提升接处警工作效能。

七、组织保障

（一）加强组织领导。坚持党对12345与110对接联动工作的全面领导，确保正确政治方向。市域社会治理现代化指挥中心、市公安局负责统筹协调12345与110对接联动工作，加强对各地区对接联动工作的指导，及时研究解决工作中的重大问题，并分别负责建立完善12345、110评估指标体系，委托第三方机构进行常态化评估评价，以规范有效的考核评估促进各地区12345、110不断提高服务效能。各级12345成员单位应当根据联动工作职责和要求，明确分管领导、履职部门和具体责任人，建立完善本单位联动响应工作机制，切实构建各司其职、各负其责的联动体系，做到响应及时、处置有力、守土有责。

（二）加强队伍建设。要配齐配强110平台接警员、12345话务代表队伍，落实各项保障措施，切实提高110、12345工作人员接听询问、流转分流、跟踪反馈等技能。依据相关文件精神，实行联动单位分级应急响应机制。12345、110联动成员单位要进行分级管理，其中涉及与群众生活密切相关的水、电、气、食、药、环，交通出行、安全生产等部门和单位为一级响应联动单位，应建立应急联动队伍，实行24小时值班制，涉及市政设施抢修、城市管理、卫生急救等专业性强的求助类警情，应在30分钟内到达现场处置，并及时反馈处理情况（单位详见附件2）；其他成员单位为二级响应联动单位，需明确各自应急备勤力量和联络方式，对接报的群众需求及时响应处置。

（三）加强支持保障。各地要加大对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，确保年内全面对接并常态化运行；组织开展12345与110业务培训，持续提升工作人员的综合素质和服务水平；市域社会治理现代化指挥中心牵头负责对各级成员单位，尤其是一级响应联动单位的工作情况进行督导考核，强化考核结果运用。加强不定期明查暗访、设警检查及电话回访等工作，推动联动单位工作人员服务态度和质量实现双提升；落实好对一线人员的政策保障、权益保护等措施，对表现突出或者贡献突出的单位和个人，按照国家有关规定给予表彰奖励。

（四）加强宣传引导。各地及各有关部门要充分利用政府网站、政务服务平台、新闻媒体等，广泛宣传12345与110的工作职责、受理范围等，引导企业和群众正确使用12345与110。同时，加强经验做法总结和复制推广，巩固和拓展12345与110对接联动工作成果。对恶意骚扰12345与110等违法行为，加大打击和曝光力度。

附件：1﹒12345与110分流转办事项清单

2﹒一级响应联动单位

附件1

12345与110分流转办事项清单

（一）12345接受110分流转办的非紧急政务服务事项

1﹒公共设施类：供排水、供电、燃气、供暖、路灯、消防栓、线缆线杆等公共设施故障损坏，道路、桥梁损坏、道路及居民区积水、围墙和广告牌等设施损坏倾倒等。

2﹒市容管理类：违章搭建、垃圾清运、道路清扫、污水漫溢、无证设摊、占道经营、餐饮油烟、河流清淤、贴刷广告、城市饲养家禽家畜等。

3﹒农林绿化类：动植物疫情、林木倾倒、树木修剪、除虫除害、破坏绿化、动物尸体清理等。

4﹒施工管理类：工地扬尘、抛洒滴漏、施工噪音、违规开挖、房屋受损、违规拆改墙体等。

5﹒环境保护类：光污染、水体污染、空气污染、电磁污染、工业生产噪音、交通运输噪音等。

6﹒经营管理类：无证照经营、黑车营运、宰客甩客、商品和服务质量投诉、价格举报、动物贩卖、未成年人进出营业性娱乐场所等。

7﹒矛盾纠纷类：对不构成刑事、行政（治安）案件且无社会危害性，需要政府相关职能部门受理处置、源头化解的矛盾纠纷。

8﹒车辆停放类：小区内车辆影响消防安全、僵尸车，收费停车场、单位内部管理停车场等非道路区域车辆乱停乱放。

对不存在违反道路交通安全、消防安全等方面法律法规行为的移车请求，建议求助人拨打114转移车专席求助或关注“宿迁公安微警务”公众号进入“自助移车”模块自助移车。

9﹒其他求助类：水上交通事故、物业管理投诉、弱势群体救助，涉及政务服务的其他投诉举报、咨询求助，110与12345共同议定的其他事项。

（二）110接受12345分流转办的涉及公安的诉求和紧急求助事项

1﹒违法犯罪行为：公安机关管辖的刑事、行政（治安）案件，以及举报违法犯罪的线索。

2﹒群体性事件：涉及社会稳定、妨害治安秩序或者危及人身、财产安全的群体性事件。

3﹒道路交通管理：道路交通事故、非道路交通事故、交通堵塞、车辆管理，以及公安机关管理的道路交通设施损坏。

4﹒治安灾害事故：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、沉船事故、挤压死伤事故、建筑坍塌事故、疫情灾害、自然天气灾害等。

5﹒群众救助服务：老年人、未成年人以及智障人员、精神病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帮助查找的；发生溺水、高坠、自杀等危及人身安全状况，以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。

6﹒抢险抗灾救援：涉及水、电、油、气、热等公共设施险情，威胁公共安全、人身或者财产安全，需要公安机关参与紧急处置的；发生地震、洪涝、泥石流等自然灾害险情，威胁公共安全、人身或者财产安全，需要公安机关参与紧急救助的。

7﹒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，违法行驶职权，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。

8﹒其他紧急求助：危及公共安全、人身或者财产安全的其他紧急情况，以及12345成员单位在工单办理中，遇到扬言实施过激行为、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2

一级响应联动单位

市市域社会治理现代化指挥中心、市公安局、市应急管理局、市交通运输局、市住房和城乡建设局.docx 、市城管局、市卫生健康委、市市场监管局、市生态环境局、市农业农村局、市商务局、市水利局、市气象局、市消防救援支队、市供电公司、宿迁昆仑燃气公司、市联合水务集团、市电信公司、市移动公司、市联通公司

抄送：市委各部委办，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，

市法院，市检察院，宿迁军分区。

宿迁市人民政府办公室 2022年7月15日印发