

德政办〔2023〕60号

德化县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

各乡镇人民政府，各 12345 热线联动单位：

为认真贯彻《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），着力解决 12345 与 110 职责边界不清晰、联动机制不健全、数据共享不充分等问题，科学合理分流非警务求助，为人民群众提供专业便捷高效的公共服务，进一步提升协同服务效能，助力治理体系和治理能力现代化。现结合我县实际，制定本实施意见。

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，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持系统观念，加快转变政府职能，加强 12345 热线与 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，加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的 12345 热线与 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

建立 12345 热线与 110 高效对接联动工作机制，不断提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平，形成 12345 热线推动政府职能部门协同高效履职、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工作格局，实现双方职责边界清晰、移交转办顺畅、联动处置高效、会商交流常态，形成“分门受理、高效协同”的属地管理、分部门履职的工作格局。

三、工作任务

（一）明确职责边界。

1. 12345 热线受理企业和群众涉及政府管理和服务的各类非紧急、非警务类诉求。

受理范围为：对行政职能职责、政策规定、办事流程等政务信息的咨询，对行政管理、社会管理、公共服务等便民服务方面

的投诉，对行政管理、社会管理与公共服务等方面的意见和建议，对行政职权范围内的管理、服务等方面提出的求助。

不予受理事项包括：涉及国家机密、商业机密、个人隐私的，涉及人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队和武警职能的，已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径或信访渠道解决的，有权处理的部门和单位已经受理或正在办理的，诉求事项已依法依规办结，诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的，反映问题属于 110、119、120、122 等紧急求助系统受理的，所反映问题非我县行政职权管辖范围的，其他违反法律、法规、规章、规定的情形。

2. 110 是公安机关 24 小时受理处置群众报警、紧急求助和警务投诉的紧急报警服务台。

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；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者失职行为的投诉。

（二）建立健全对接联动机制。

1. 建立健全转办机制。12345 热线联动单位或 110 接到明确属于对方受理范围内的事项，及时转交对方受理。责任单位不明确或者职责交叉的，可以通过三方沟通（诉求方、责任单位、110）

方式了解具体诉求后，由责任单位与 110 协商确定受理单位，对协商后仍无法确定的，由首先接到企业和群众诉求的单位先行受理，如存在危及人身和财产安全、公共安全的紧急情况，由 110 及时派警处置。对明确不属于 12345 与 110 受理范围的事项，要做好合理引导和解释工作。12345 热线成员单位和 110 要实现 7 × 24 全时段值守，确保双向流转、互联互通。

2. 建立健全日常联动机制。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。110 接到涉及政府其他相关职能部门的投诉，涉及经济、消费、劳资、宅基地等纠纷，涉及对水电气、扶助救助、法律援助等一般求助，涉及对法律、法规、政策和对职能部门、公共服务单位有关业务的咨询等非警务事项，可直接将相关诉求分类转交相关职能部门受理处置。12345 热线成员单位接到影响社会稳定的线索，或发现矛盾纠纷激化、事态难以控制或者涉及违法犯罪的，应当联动 110 派警处置。各职能部门要及时处置 12345 热线转办、交办的事项，并在规定时间及时妥善处置。

3. 建立健全应急联动机制。12345 热线成员单位、110 平台加强与 119、120 等紧急类热线平台以及应急、住建、城管执法、生态环境、市场监管、交通运输、文旅、卫健、水电气等单位的协作联动和信息共享。各相关职能部门的应急处置队伍要加强联勤

值守，强化协同作战，确保一旦发生重大紧急情况，能够合力响应、妥善高效处置，为企业和群众提供更加及时、专业、高效的紧急救助服务。建立 12345 热线、110 平台、各成员单位事项办理联络员制度，负责协调联络、对接落实 12345、110 事项办理，各成员单位要安排协调能力强、责任心强的同志担任办理联络员，并确保 24 小时联络通畅。

4. 建立健全会商交流机制。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。建立健全定期交流机制，及时研究解决对接联动工作中存在的问题，切实提升对接联动工作效能。

四、加强能力建设

1、提升 12345 接办质效。县政府办公室加强对 12345 工单承办单位办理工作的跟踪督办机制建设，加强对转办交办事项的跟踪督办，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，做到事事有回音、件件有落实。定期汇总企业和群众高频咨询类问题，督促各相关职能部门主动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，坚决杜绝应而不急、联而不动等情况发生，不断提升政务服务水平。

2、提升110接处警工作效能。县公安局根据全县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，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。

五、工作要求

（一）强化组织领导。坚持县委、县政府对我县12345与110热线对接联动工作的全面领导，确保正确的政治方向。县政府办公室、县公安局统筹协调12345热线与110对接联动工作，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热线评估指标体系，进行常态化评估评价，以规范有效的考核评估促进我县12345、110热线不断提高服务效能。

（二）强化监督评价。县政府办公室、县公安局要建立联动评估指标体系，对联动分流运行质量进行常态化评估评价，不断提高服务效能。加强对工作中涉及的相关部门(单位)的业务指导和督导检查，压实压紧工作责任，督促承办单位快速处置、限时办结、及时反馈，确保互转事项有响应、有结果、有反馈。

（三）强化支持保障。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，加强人员配备、财政投入和技术支持。要加强业务培训，不断提升工作人员综合素质和业务水平。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）强化宣传引导。要充分利用广播电视、报纸报刊、互联网、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热线与110的受理范围、服务功能以及相关职能部门（单位）的工作职责，引导企业和群众正确使用12345与110热线，对恶意骚扰12345和110等违法行为，加大打击曝光力度。及时公开12345热线诉求办理情况，主动接受公众监督，推动政府部门服务效能进一步提高。

附件：全县各联动单位名单

德化县人民政府办公室

2023年10月31日

（此件主动公开）

附件

全县各联动单位名称

18个乡镇

县委办 县委组织部 县委宣传部 县委统战部 县委政法委
县直机关工委 县委巡察办 县委老干局 县委文明办
县政府办 县发改局 县教育局 县科技局 县工信商务局
县公安局 县民政局 县司法局 县财政局 县人社局
县自然资源局 县住建局 县交通局 县农业农村局 县林业局
县水利局 县文旅局 县卫健局 县退役军人局 县应急局
县审计局 县市监局 县统计局 县信访局 县城管局 县陶管会
县行政服务中心 县总工会 共青团德化县委 县妇联 县工商联
县侨联 县科协 县残联 县红十字会 县税务局 县城建集团
县文旅集团 医保德化分局 广电德化分公司 县陶瓷办
县生态环境局 戴云山保护区 龙门滩水资源调配中心
公路德化分局 邮政德化分公司 德化烟草局 国网德化供电公司
电信德化分公司 移动德化分公司 联通德化分公司
泉运德化公司 人行德化支行 县融媒体中心 县许厝项目办
县消防救援大队 县档案局 县地震办 县法院 县检察院
县城联社 县供销社 县气象局 县台港澳办 县效能办