

宁国市人民政府办公室

宁政办秘〔2022〕59号

关于印发宁国市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务平台对接联动 工作方案的通知

各乡、镇人民政府、街道办事处，市政府各部门、各直属机构、各派出机构：

经市政府研究同意，现将《宁国市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务平台对接联动工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

2022年7月14日

宁国市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务平台对接联动工作方案

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）及《安徽省人民政府办公厅关于建立健全 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务平台协调联动机制的通知》（皖政办秘〔2021〕119 号）等文件精神，进一步提升 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）和 110 报警服务平台（以下简称 110 平台）协同服务效能，全面提升服务人民群众、防控重大风险、维护安全稳定的能力水平，特制定本方案。

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，深入贯彻落实推进国家治理体系和治理能力现代化总要求，认真落实以人民为中心的发展思想，积极顺应人民群众对公共安全和公共服务的新期待，切实发挥市 12345 热线和 110 平台资源优势，着力构建“职责明晰、协调联动、信息共享、规范高效、便民利民、保障有力”的社会服务联动体系，着力解决群众“急难愁盼”问题，切实增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

二、工作目标

建成 12345 热线与 110 平台高效对接联动机制，形成 12345 热线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平台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。全面实现12345热线与110平台互联互通、相关数据资源共享，不断提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平。

三、工作任务

（一）科学界定受理范围。12345热线要按照安徽省人民政府办公厅印发的《安徽省进一步优化政务服务便民热线实施方案》（皖政办秘〔2021〕65号）、《安徽省12345政务服务便民热线管理暂行办法》（皖政办秘〔2021〕109号）规定的受理事项范围，规范受理企业和群众各类非紧急诉求。根据“属地管理、分级负责、谁主管谁负责”的原则，分类处置企业和群众诉求。110平台要按照公安部《110接处警工作规则》的要求，受理处置接报的警务类警情、危及人民群众生命财产安全和公共安全的紧急求助。

（二）建立对接联动机制。12345热线或110平台通过电话接到明确属于对方受理范围内的事项，应根据事项级别采取分类联动双向引导：1. 直接引导。12345热线接到警务类警情以及可能危及人民群众生命财产安全和公共安全的紧急求助，可引导群众直接拨打110报警；110平台接报的非警务事项，可引导群众直接拨打12345。2. 三方通话。110平台、12345热线接报后，双方与报警、求助人实施三方通话。3. 平台推送。110平台将非警务事项通过平台联动形式推送至12345热线，12345热线将接报的警务类警情或危及人民群众生命财产安全和公共安全的紧急求助，通过平台推

送至 110 平台。对明确不属于 12345 热线与 110 平台受理范围的事项，话务人员要做好合理引导和解释工作。同时，110 平台与 12345 热线要实现 7×24 全时段值守，确保双向流转、双向派单、双向跟踪、互联互通。

（三）建立联勤处置机制。110 平台接到地震、洪水、泥石流等自然灾害险情，水、电、气、暖等公共设施险情，以及涉及面广、社会影响较大的报警或紧急求助，在迅速开展先期处置的同时，及时通报 12345 热线，并会同相关职能部门联合处置。相关职能部门应根据本部门职责权限，积极主动，快速反应，妥善处置。110 平台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，可直接将相关诉求推送至 12345 热线，12345 热线应及时分类转交相关职能部门受理处置。各职能部门要及时处置 12345 热线转办、交办的事项，并在规定时间内主动与诉求方取得联系，及时妥善处置。市政府办公室要加强与本级 110 平台、12345 热线的对接，建立完善群众诉求办理的协调联动机制。

（四）强化社会应急联动。12345 热线、110 平台要加强与 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。建立各相关职能部门、12345 热线、110 平台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，各相关职能部门要安排协调能力强、责任心强的同志担任办理联络员，并确保 24 小时联络通畅。

（五）实施跟踪督办机制。健全 12345 热线跟踪督办机制，加强对转办交办事项的跟踪督办，做到事事有回音、件件有落实。12345 热线和 110 平台应建立办理群众诉求跟踪回访制度，对相互流转的诉求、警情及时向对方反馈；各相关职能部门对承办的事项要按规定时限和相关要求及时将办理情况反馈至 12345 热线，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。

四、工作保障

（一）强化组织领导。建立 12345 热线与 110 平台协调联动机制是政务服务便民热线归并优化的重要内容，为切实抓好联动协调工作，成立宁国市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务平台对接联动领导小组，市政府分管领导为组长，各有关部门为成员单位。各相关部门要提高思想认识，将人民群众利益放在首位，从严从实抓好联动分流工作。

（二）强化协作配合。12345 热线与 110 平台要密切协作配合，形成工作合力，对发现的问题要第一时间解决，坚决防止相互推诿、相互指望等问题发生。建立 12345 热线与 110 平台定期会商研判制度，通报情况，解决问题。各相关职能部门要积极主动、协同协作 12345 热线、110 平台的工

作，确保联动分流高效推进。

（三）强化宣传引导。要充分利用新闻媒体等渠道，广泛宣传 12345 热线与 110 平台受理事项范围，引导群众正确拨打 12345 和 110 电话，在全社会形成“公安 110，为民保安宁；12345，有事找政府”的良好社会氛围和正确认识，让更多群众了解、关心和支持此项工作。

（四）加强考核问责。各部门要高度重视，切实提高办理质量，提升群众满意度。对敷衍塞责、欺上瞒下、弄虚作假的单位，对推诿扯皮、久拖不办、反应强烈的单位，在全市予以通报。联动事项办理情况纳入目标管理考核。

附件：12345 热线与 110 平台联动分流事项清单

附件

12345 热线与 110 平台联动分流事项清单

一、12345 热线流转至 110 平台受理事项

12345 热线工作中受理的警务类警情或危及人民群众生命财产安全和公共安全的紧急求助，直接将电话转至 110 平台，由 110 平台受理处置。

（一）刑事案件；

（二）治安案（事）件；

（三）危及人身、财产安全或者社会治安秩序的群体性事件；

（四）交通事故；

（五）发生溺水、坠楼、自杀等危及人身安全，以及公众遇到其他危难，需要紧急救助的；

（六）发现老年人、儿童以及智力障碍人员、精神障碍患者等行为能力、辨别能力差的人员走失，需要紧急帮助的；

（七）危及公共安全、人身或者财产安全的水、电、油、气、暖等公共设施险情，需要参与紧急处置的；

（八）危及公共安全、人身或者财产安全和生产生活秩序的地震、洪涝、泥石流等自然灾害险情，需要参与紧急处置的；

(九)正在发生的涉警违法违规投诉;

(十)其他非政务类紧急性事件。

二、110平台流转至12345热线受理事项

110平台工作中受理的非警务类报警中不危及人民群众生命财产安全和公共安全的报警,将记录工单推送至12345热线,由12345热线转交相关职能部门受理处置。

(一)公共设施类:井盖缺失、路灯故障、消防栓损坏、线缆电杆损坏、桥梁破损、道路坑洼、道路除冰、围墙倾倒等;

(二)市容环境类:垃圾清运、道路积水、道路清扫、道路油污、污水漫溢、占道经营、乱倒垃圾等;

(三)园林绿化类:树木倾倒、树木修剪、破坏绿化等;

(四)施工管理类:施工扰民、违章开挖等;

(五)环境保护类:水体污染、大气污染、土壤污染、噪音污染、固体废弃物污染、垃圾焚烧等;

(六)消费纠纷类:虚假宣传、消费分歧、物价问题、消费发票、产品质量、餐饮卫生、出租车运营纠纷等;

(七)市场监管类:无证经营、黑车营运、劳资纠纷、动物贩卖、未成年人进出营业性娱乐场所等;

(八)突发事件类:自来水管破裂、供电故障、燃气泄漏、危化品泄露等(群体性事件、违法犯罪或其他报警事项、紧急危难求助、水电气重大故障、危化品重大泄漏事件等,需要公安机关到场参与处置的除外);

(九)其他事件类:动植物疫情、拆改墙体、物业管理、

弱势群体救助(如发现流浪人员、精神病患者需要政府救助,家中精神病人需送精神病院的求助,精神病发病人无钱送医院需要政府救助等)、其他救助(如车辆没油、没电、故障、陷入泥潭等,小区“僵尸车”,银行 ATM 机吞卡,狗猫等动物排泄物影响环境卫生等)、投诉政府部门不作为或工作人员服务态度不好,以及救助服务(12345 受理范围内的服务)和请求法律援助服务等。