

楚雄州人民政府办公室

楚政办函〔2022〕57号

楚雄州人民政府办公室关于 印发楚雄州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

各县市人民政府，州直有关单位：

经州人民政府同意，现将《楚雄州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》现印发给你们，请认真贯彻实行。



2022年11月1日

(此件公开发布)

楚雄州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《云南省人民政府办公厅关于印发云南省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》（云政办发〔2022〕73号），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，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，增劲助力“滇中翡翠·绿美楚雄”建设，结合本州实际，制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神以及习近平总书记考察云南重要讲话精神，按照党中央、国务院决策部署和省委、省政府的工作要求，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，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，进一步推进政府治理体系和治理能力现代化，市域社会治理现代化。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。牢固树立大局意识和全局观念，全力推进12345与110高效对接联动工作。2022年12月底前，健全完善12345与110高效对接联动机制，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工作格局。2023年12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。

二、主要任务

（一）职责分工

1. 12345是地方人民政府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。

2. 110是公安机关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；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）工作机制

1. 分流转办机制。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；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；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解释。2022年12月底前实现双方“一键转接”和“三方通话”，原则上，12345接到属于110受理的事项，直接转至行政区域110受理，州级和各县市110接到属于12345受理的事项，直接转至12345受理。12345与110按照《楚雄州12345与110分流转办事项清单（试行）》做好诉求分流转办工作。

2. 日常联动机制。12345接到影响社会稳定的线索，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。

3. 应急联动机制。承担应急救援职能的部门（单位），要建立健全应急工作体系，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，深入开展协作联动和信息共享；各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；积极与具有专业技能的救援组织、志愿团队等社会力量加强合作，为群众提供更加专业高效的紧急救助服务。

4. 会商交流机制。12345与110要加强工作交流，定期不定期召开会商交流会议，通报对接联动工作情况、总结经验做法，及时沟通解决对接联动工作中出现的问题；建立争议事项会商解决机制，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。

（三）工作要求

1. 州政府办公室、州公安局统筹协调12345与110对接联动工作，负责整体工作统筹规划、重大事项决策以及重点难点问题协调解决。要不断强化监督考核，健全问责机制，畅通双向渠道，确保12345与110对接联动落地见效。

2. 加强和规范12345政务服务便民热线制度化、规范化、标准化建设。12345要大力推进热线服务平台制度化、规范化、标准化建设，通过热线归并优化，明确工作规范，搭建标准化服务平台，形成高效协同的工作网络。要深入贯彻落实国务院和省政府办公厅有关文件精神，结合我州实际，不断细化各类规范和实

施办法，加强队伍建设，健全考核机制，强化制度支撑，进一步提升工作水平。

3. 优化提升110接处警工作效能。110要根据本地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，并紧跟新技术应用，拓宽互联网、物联网等多元报警渠道，满足企业和群众报警需求。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，制定完善各类突发紧急警情处置方案预案，开展常态化培训演练；加强警情数据的综合分析，牵引打防管控工作；强化对一线处警工作的数据赋能和后台支撑，有效提升警情处置效能。坚持共建共治共享的社会治理理念，主动拓展公安机关与综治等其他公共服务平台、政府职能部门、基层组织及社会力量对接联动机制，加强110与城管、环保、住建、教育、铁路、交通运输等部门的应急联动，多措并举拓展非警务警情对接联动渠道。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各县市和有关部门坚持党对12345与110高效对接联动工作的全面领导，确保正确的政治方向。主要负责同志要切实履行好本辖区、本部门第一责任人职责，深入推进作风革命、效能革命，强化责任担当，积极研究解决工作中出现的问题，提升转办效能，确保对接联动工作落地见效、平稳运行。

（二）加强支撑保障。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，不断提升工作人员综合素质和业务水平。落实好对一线话务人员和管理人员的政策保障、安全防护、权益保护等措施，对表现突出或者贡献突出的单位和个人，按照省有关规定给予表彰奖励。对恶意骚扰12345、110等违法行为，加大打击和曝光力度，保障工作正常运转。

（三）加强宣传引导。各县市各部门要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、服务功能以及相关职能部门（单位）的工作职责等，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。

附件：楚雄州12345与110分流转办事项清单（试行）

附件

楚雄州12345与110分流转办事项清单（试行）

一、110接受12345分流转办的涉及公安的诉求和紧急求助事项

（一）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。

（二）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。

（三）道路交通管理：道路交通事故、非道路交通事故、水上交通事故、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。

（四）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、自然天气灾害事故等。

（五）群众救助服务：老年人、未成年人以及智障人员、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。

（六）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。

（七）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。

（八）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。

二、12345接受110分流转办的非紧急政务服务事项

（一）公共设施类：供排水、供电、燃气、供暖、路灯、消防栓、线缆杆等公共设备设施故障损坏，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。

（二）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。

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

（四）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。

（五）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。

（六）经营管理类：无照经营、黑车营运、宰客甩客、商品和服务质量投诉、物价举报、动物贩卖、未成年人进出营业性娱乐场所等。

（七）矛盾纠纷类：公安机关经先期处置，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。

（八）其他求助类：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。

抄送：州委办公室，州人大常委会办公室，州政协办公室，州纪委办公室。