

济宁市人民政府办公室

济政办字〔2023〕51号

济宁市人民政府办公室 关于印发推动 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，济宁高新区、太白湖新区、济宁经济技术开发区管委会，市直有关部门、单位，有关企业：

《推动 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》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

济宁市人民政府办公室

2023 年 9 月 14 日

（此件公开发布）

推动 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

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）和省政府办公厅《关于推动 12345 政务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的实施意见》（鲁政办发〔2022〕15 号）精神，以及市委、市政府有关工作要求，实现 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）高效对接联动，提升协同联动处置效率，科学分流非警务警情，现结合我市实际，制定本实施方案。

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，坚持以人民为中心，坚持系统观念、法治思维、强基导向，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

12345 与 110 建成高效对接联动机制，明确双方职责边界，健全完善双向互转、联合调处、应急联动、会商交流等工作机制，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良好局面。2023 年 9 月底前，在原“政警联动”、呼叫转接、三方通话的基础上，按照省技术规范，全面搭建并优化 12345 与 110 平台数据共享通道，强化数据分析应用，提升政府依法履职和政务服务规范化、专业化、智能化水平。

三、职责分工

12345 是政府受理非紧急诉求的政务服务便民热线平台，公安机关是政府的职能部门，110 是公安机关紧急报警服务台，12345、110 按照国家和省、市有关文件确定的受理范围（详见附件），24 小时受理企业和群众相关诉求。

四、工作任务

（一）规范分流转办

12345 或 110 通过电话接到明确属于对方受理范围内的诉求，以“110 联动”单形式一键转接对方受理；通过互联网等渠道接到明确属于对方受理范围内的诉求，应通过对方提供的网络渠道转对方受理。原则上，12345 与 110 市级互转，市 12345

接到属于 110 受理的事项，直接转给市级 110 受理，市级 110 根据情况推送属地 110 受理；市级 110 接到属于 12345 受理的事项，直接转给市级 12345 受理，县级 110 接到属于 12345 受理的事项，通过市级 110 平台系统直接转给市级 12345 受理。

对于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。

（二）健全联动机制

1. 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，处置完毕后，需属地政府或相关职能部门源头化解的企业和群众诉求，属于 12345 受理范围的，由 110 将需源头化解的相关诉求、诉求人、事发地及前期出警人员联系方式等必要信息转至 12345，12345 按照有关规定转至属地政府或相关职能部门办理，办理情况及时反馈 110。12345 接到寻衅滋事、扬言实施个人极端行为等可能影响社会稳定的线索，应第一时间转交市级 110 处置，处置情况及时反馈 12345。

2. 应急联动机制。各级承担应急救援职能的部门（单位），

尤其是水电油气热网等公共事业服务单位及其行业主管部门，要建立健全应急工作机制、体系，安排专人办理 12345 和 110 联动诉求，在联动服务机制、应急队伍建设、技术装备保障等方面加大投入，保证人员、职责、措施、装备落实到位，实现 24 小时值班备勤，提升应急事项的响应速度和办理质效。12345、110 分别建立与 119、120、122 等紧急热线和水电油气热网等公共事业服务热线的应急联动机制，可拓展建立与其他相关职能部门的社会联动机制，保障企业和群众反映的各类突发紧急事件得到快速响应、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。

3. 会商交流机制。建立健全 12345 与 110 会商交流机制，及时沟通解决对接联动工作中出现的问题。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会商研究，共同确定责任单位，研究处置流程。每季度末召开专题交流会议，通报对接联动工作情况、存在问题，总结经验做法。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）加强平台建设

1. 推动平台融合互通。根据省 12345 与 110 对接技术规范和数据共享标准，按照统一的组织机构和行政区划代码，规范工单和警单受理标准、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，实现工单与警单双向流转、受理反馈闭环运行、对接事项跟踪督办和智能监管。

2. 推动数据共享应用。在确保安全的前提下，实现 12345 与 110 联动事项的数据共享，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。深入挖掘数据价值，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，及时了解掌握社会动态、风险隐患，超前化解矛盾隐患，服务科学决策。

（四）加强能力建设

围绕 12345 与 110 畅通民意表达渠道、倾听群众呼声、解决民生诉求、维护社会秩序，创新完善济宁特色社会治理体系工作大局，在确保信息安全的前提下，依托信息化、智能化手段，促进平台互通，数据共享应用，不断提升接办质效。

1. 加强 12345 服务能力建设。提升 12345 接办质效，加强对 12345 工单承办单位的通报力度，确保转派事项按时答复，不断提高问题解决率和事项办理满意度。积极推行“即问即答、接诉即办”“一单直达、一单通达”等工作方式。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。提升 12345 智慧化水平，强化科技赋能，进一步加强 12345 平台和网上 12345 能力建设，强化数据分析应用能力，开发智能客服、智能转办、智能回访、智能质检等功能，搭建智能化平台服务体系，有效分

流人工座席压力。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，助推数字政府建设。

2. 优化提升 110 接处警工作水平。要结合 110 接警量，科学合理设置接警座席，配齐配强指挥调度民警和接警人员。进一步升级 110 接处警系统，强化设备和系统保障，最大限度降低排队早释率。完善、拓展互联网报警模式，拓宽为民服务渠道。进一步加强业务培训，提升接警人员对非警务警情辨别能力，确保非警务警情“源头分流”。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。要制定完善应急突发情况应对工作预案，遇到突发事件 110 话务座席严重不足时，可由市级公安机关统筹协调县（市、区）110 话务座席给予支持，确保特殊情况下响应及时、处置得当。

五、工作要求

（一）强化组织领导。坚持党对 12345 与 110 高效对接联动工作的全面领导。市政府办公室、市公安局负责统筹协调 12345 与 110 高效对接联动工作，市直有关部门积极参与，加快推动对接联动工作落实。各有关部门要按照各自职责分工，进一步完善工作机制，创新工作举措，攻坚克难对接联动过程中出现的各类问题，形成工作合力。

（二）强化支持保障。加大 12345 与 110 对接联动、系统

升级、人员配备、业务培训等工作的财政保障力度，配齐配强12345话务人员、110接警员队伍，针对性开展业务培训和应急演练，切实提高12345、110工作人员接听询问、分流转派、跟踪反馈等技能。对表现突出或者贡献突出的单位和个人，按照相关规定给予表彰奖励。对恶意骚扰12345、110等违法行为，加大打击曝光力度，保障工作正常运转。

（三）强化宣传引导。充分利用政务服务平台、微信公众号等媒体，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，加强经验总结，巩固拓展12345与110对接联动工作成果。

附件：12345与110受理范围指导清单

附件

12345 与 110 受理范围指导清单

类别	12345	110
报警		刑事类警情，治安类警情，道路交通类警情，危及人身、财产安全或者社会治安秩序的群体性事件，治安灾害事故类警情，其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警。
咨询	涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域，关于各级政府工作职责、政策法规、办事流程、执法程序等方面的咨询。	
求助	涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的非紧急求助。包括： 1. 涉及消费维权、文化监管、税务监管、交通出行、物业管理、物流管理、旅游服务、环境保护等方面的非紧急求助； 2. 涉及群众生产生活、社会保障等属于政府职能和公共服务的非紧急求助； 3. 涉及企业生产经营、发展环境等属于政府职能和公共服务的非紧急求助； 4. 涉及水电气热网等公共设施报装、维修等方面的非紧急求助； 5. 涉及户政管理、车辆管理、出入境管理等公安非紧急业务求助；	关于公共设施险情、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。包括： 1. 发生溺水、坠楼、自杀等状况，需要公安机关紧急救助； 2. 公众遇到危难，处于孤立无援状况，需要紧急救助； 3. 老人、儿童以及智障人员、精神障碍人员等人员走失，需要在一定范围内紧急帮助查找； 4. 涉及水电油气热等公共设施出现险情，威胁公共安全、人身或者财产安全和生产生活秩序，需要公安机关先期紧急处置；

	6. 其他需要政府职能部门处理的非紧急求助事项。	5. 发生地震、洪涝、泥石流等自然灾害险情，危及公共安全、人身或者财产安全和生产生活秩序，需要公安机关参与紧急处置； 6. 其他需要公安机关处置的紧急求助事项。
投诉 举报	涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的投诉、举报。	对公安机关及其人民警察正在发生的违法违纪或者失职等行为的投诉。
意见 建议	对公共管理、公共服务、城市建设和经济发展等各方面的意见建议。	

抄送：市委有关部门，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，济宁军分区。
各民主党派市委会（总支部），市工商联。

济宁市人民政府办公室

2023年9月14日印发
