

晋城市人民政府办公室文件

晋市政办〔2023〕21号

晋城市人民政府办公室 关于推动全市 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

各县（市、区）人民政府、开发区管委会，市人民政府各委、办、局：

为加快转变政府职能，推动全市 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，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、信息化支撑不到位等问题，科学合理分流非警务求助，快速有效处置突发警情，为人民群众提供专业便捷高效的公共服务，创新完善具有晋城特色的“联动联勤解民忧、共建共治保安宁”的市域治理联动体系，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，为推动晋城实现高质量发展助力。根据《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）《山西省人民政府办公厅关于推动全省 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》（晋政办发〔2022〕92 号，经市政府同意，现结合我市实际提出以下实施意见。

一、总体要求

坚持以人民为中心的发展思想，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，进一步提升协同服务效能。2023 年 10 月底前，全面实现 12345 与 110 平台互联互通、数据融合共享，基本形成 12345 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，不断提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平。

二、职责分工

12345 是市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：政策法规、政务信息和公共服务信息等方面的咨询；影响正常生产生活的非紧急类事项的求助；对经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、政务服务、生态环境保护等方面提出的意见建议；对政府部门和承担公共管理服务职能的企事业单位及其工作人员在工作作风、工作效率、

工作质量等方面的投诉、举报；对生产经营单位违法违规行为和未依法履行社会责任方面的举报；其他需要反映的非紧急问题。

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；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。

三、建立健全对接联动机制

（一）移交转办机制。12345 或 110 接到明确属于对方职责范围内的事项时，通过一键转接或系统派件方式及时转交对方办理。各县（区、市）110 接到明确属于 12345 职责范围内的事项时，通过市级 110 平台转派至市级 12345 进行办理。12345 接到影响社会稳定的线索，第一时间推送 110 处置，12345 承办单位在诉求办理过程中发现矛盾纠纷激化、事态难以控制或者涉及违法犯罪的，应当联动 110 派警处置。对责任单位不明确或者职责交叉的，由市级 110 与 12345 协商确定受理单位，经协商后仍无法确定的，按照首接负责制由最先接到诉求的单位先行受理。对明确不属于 110 和 12345 职责范围的诉求事项，接报人员要做好合理引导和解释工作。110 接到可能引发违法犯罪特别是暴力、极端事件的矛盾纠纷时，第一时间派警处置，属于 12345 受理范

围的移交 12345，由 12345 及时将诉求事项转办至属地政府和相关部门开展联合调处，推动矛盾隐患源头化解。

（二）分级响应机制。针对分流工作可能出现对紧急报警求助特别是突发事件处置不及时、不合理等问题，市大数据应用局会同公安机关制定一般事件、较大事件、重大事件、特别重大事件四级联动响应的分级处置机制，一般事件由各职能部门按照职能职责在规定时间内开展处置；较大及以上事件由 110 派警先行处置，同时通知 12345 协调有关部门联合处置，对需要协调社会资源参与处置的，由市政府统一指挥调度，确保公共安全和群众人身安全。

（三）应急联动机制。依托智慧晋城调度指挥中心，健全完善 12345、110 与 119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的紧急求助事项应急联动处理机制，对于受理的紧急求助事项，通过智慧晋城调度指挥系统及时协调相关部门第一时间联合处置，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，为企业和群众提供及时、专业、高效的紧急救助服务。

（四）值班值守制度。各职能部门特别是应急管理、卫生健康、市场监管、生态环境、民政、供电、供水等承担经常性社会服务、紧急救援和应急处置的部门，以及与民生密切相关的公用事业单位的，要依托市政府应急值班值守制度，与 12345 及 110 建立应急联动机制，持续健全完善应急处置预案，确保随时接办

12345 或 110 推送的求助事项，及时组织力量赶赴现场开展应急处置。

（五）联席会议制度。建立企业和群众诉求办理联席会议制度，由市政府分管 12345 工作的分管领导任召集人，市大数据应用局、市公安局主要负责人任副召集人，各职能部门分管负责人为成员，联席会议办公室设在市大数据应用局。联席会议主要负责组织协调有关部门和单位按照职责分工抓好诉求办理，协调解决涉及多部门的热点难点问题。市大数据应用局与市公安局要加强日常交流联动，严格按照省级分流转办事项清单对诉求事项进行分流，并结合我市工作实际及时动态调整，确保企业和群众合理诉求得到及时妥善处置。

（六）督导问责机制。各级政府职能部门要坚持“谁主管、谁负责，谁承担、谁落实”的原则，依照自身职责权限，按照 12345 工作规则，持续规范处置流程，高效办理群众诉求。认真执行好 12345 现有督办问责机制，及时协调市政府热线督查专员对企业和群众诉求办理工作开展监督指导，对转办的事项办理不力、推诿扯皮的单位及人员要进行通报批评，造成严重后果或不良社会影响的，依纪依法严肃追究相关责任，确保企业和群众诉求“事事有人管、件件有落实”。

（七）考核通报机制。市大数据应用局要进一步健全完善 12345 办理考核制度，科学设定考核指标，强化考核结果运用，切实发挥“以考促改、以考促优”作用。利用月报、季报、专报

等形式，定期统计汇总各部门诉求办理情况，向市委市政府和相关部门汇报，推动问题及时整改，不断提升诉求办理质效，为市委市政府科学决策和部门改善管理服务提供数据支撑。

四、强化系统支撑和数据共享应用

（一）推动平台融合互通。由市大数据应用局牵头，公安部门配合，按照统一的组织机构、行政区划代码，制定工单警单标准及受理反馈项目等数据格式，梳理整合平台融合互通对接需求和业务流程。12345与110要按照标准规范，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。在平台未互联互通之前，12345与110要将对方移交转办事项的办结情况或工作进展情况通过适当方式及时反馈。

（二）加强数据共享应用。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。要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。

五、提升12345接办质效

市大数据应用局要进一步加大政务服务便民热线归并工作力度，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。12345要提供与需求相适应的人工服务，拓展政府网站、微信公众号、政务服务网等渠道，满足企业和群众个性化需求，加强自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化应用，健全企业和群众诉求高效办理的“接诉即办”工作机制，方便企业和群众反映诉求。持续优化12345考核体系，持续加强对12345工单承办单位办理工作的监督考核，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。加强12345知识库建设，落实落细知识库工作新流程，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。探索推行“即问即答”“接诉即办”“工单直转办理一线”等工作方式，缩短办理时限，提升办理效率。

依托数据共享平台，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定期梳理汇总企业和群众高频咨询类问题，建立知识点下派至相关部门协调处置。强化科技赋能，进一步加强12345平台和网上12345能力建设，注重运用大数据、人工智能等技术手段，切实提升12345平台智能化水平和服务科学决策，促进社会治理的能力水平提高，让企业群众拥有更多的体验感。

六、提升110接处警工作效能

各级公安机关要根据本地区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、工作要求

（一）提高思想认识。深入推进 12345 与 110 高效对接是党和政府的一项“民心工程”，对于促进和提高全市社会管理水平和公共服务质量，具有重大现实意义。各级要高度重视，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）强化支持保障。各级要加大对 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，将对接联动工作经费列入年度财政预算，配齐配强相应的设施和装备，保证对接联动工作必要的资金和物质条件。各职能部门要不定期组织开展 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。市大数据应用局、市公安局要持续关心关爱一线受理人员和接警员，持续做好职业规划、薪酬待遇、权益保护等方面工作。

（三）加强宣传引导。各级要充分利用政府网站、政务服务平台、新闻媒体等渠道，广泛宣传 12345 与 110 的工作职责、受理范围和各职能部门服务事项等，引导企业和群众正确使用

12345 与 110，凝聚社会共识，取得社会支持。对恶意骚扰 12345 与 110 等违法行为，加大依法打击和曝光力度，提升全社会遵纪守法意识。

附件：12345、110 分流转办事项参考清单

晋城市人民政府办公室

2023 年 6 月 2 日

（此件公开发布）

附件

12345、110 分流转办事项参考清单

一、12345 转 110 受理事项参考清单

类 别	类 型
(一) 公安交通类	1. 窨井盖（需公安临时设置警示标志）
	2. 交通标志牌
	3. 交通信号灯
	4. 交通护栏
	5. 道路信号显示屏
	6. 其他公安交通管理有关事项
(二) 街面秩序类	7. 违法停车
	8. 道路拥堵
	9. “三小车”（电动自行车、两轮摩托车、由三轮摩托车非法改装的车辆）治理
	10. 散发违法传单广告
	11. 打架斗殴
	12. 其他街面治安秩序有关事项
(三) 治安管理类	13. 犬类伤人
	14. 非法电鱼
	15. 治安举报类问题
	16. 黄牛倒卖票
	17. 其他治安管理有关事项
(四) 突发事件类	18. 群体性事件
	19. 危难救助
	20. 危化品重大泄漏事件
	21. 违法犯罪或其他报警事项

类 别	类 型
(五) 其他类	22. 12345 热线接到影响社会稳定的线索、恶意骚扰、扬言恐吓、疑似醉酒人员或精神病人扬言违法犯罪等情况，以及需要公安机关先期紧急处置的其他紧急求助事项

二、110 转 12345 受理事项参考清单

(一) 政务信息咨询类	1. 各级人民政府工作职责、政策法规、办事流程、执法程序等政务信息咨询
(二) 卫生医疗类	2. 疾病防控
	3. 疫情事件
	4. 卫生监督
	5. 其他卫生联动
(三) 电力抢修类	6. 停电
	7. 配电箱事故
	8. 变压器事故
	9. 电缆、电线事故
	10. 窨井盖缺少或破损
	11. 其他电力联动
(四) 通信抢修类	12. 通讯杆倾倒
	13. 窨井盖缺少或破损
	14. 其他通信联动
(五) 社会保险类	15. 养老保险
	16. 医疗保险
	17. 工伤保险
	18. 失业保险
(六) 民政救助类	19. 社会救助
	20. 养老服务
	21. 儿童福利
	22. 残疾人福利

类 别	类 型
(六) 民政救助类	23. 流浪乞讨人员救助(精神障碍患者救助)
	24. 其他民政联动
(七) 环境保护类	25. 水体污染
	26. 空气污染
	27. 工业企业噪声
	28. 其他环保联动
(八) 水气热抢修类	29. 自来水抢修
	30. 燃气抢修
	31. 热力管网抢修
	32. 污水积水排放
(九) 公共设施类	33. 窨井盖缺少或破损
	34. 路灯故障
	35. 消防栓损坏
	36. 线缆线杆损坏
	37. 桥梁破损
	38. 道路坑洼
	39. 道路除冰
	40. 围墙倾倒
41. 其他公共设施联动	
(十) 林水管理类	42. 破坏森林
	43. 野生动植物
	44. 森林防火
	45. 森林病虫害防治
	46. 水利设施管理
	47. 水资源管理

类 别	类 型
(十) 林水管理类	48. 水政监察
	49. 防汛抗旱
	50. 其他林水联动
(十一) 防震减灾类	51. 涉震(振)动事件的响应
(十二) 市场监督管理类	52. 假冒伪劣
	53. 无证经营
	54. 非法营运
	55. 侵犯权益
	56. 电梯故障
	57. 其他市场监督管理联动
(十三) 文广管理类	58. 广电设施
	59. 不良信号播放
	60. 盗版音像
	61. 非法出版物传播
	62. 网吧违规
	63. 演出违规
	64. 其他文广联动
(十四) 城市管理类	65. 垃圾清运
	66. 道路清扫
	67. 餐饮油烟污染
	68. 光污染
	69. 施工噪声
	70. 污水漫溢
	71. 违章搭建
	72. 违章设摊
	73. 占道经营
	74. 其他城市管理联动

类 别	类 型
(十五) 施工管理类	75. 工地扬尘
	76. 施工扰民
	77. 违规开挖
	78. 房屋受损
	79. 其他施工管理联动
(十六) 农林绿化类	80. 园林绿化养护
	81. 动植物疫情
	82. 破坏绿植
	83. 树木倾倒
	84. 除虫除害
	85. 其他农林绿化联动
(十七) 文旅管理类	86. 文物保护
	87. 旅游投诉
	88. 旅游市场管理
	89. 其他文旅联动
(十八) 行政执法类	90. 非法垂钓
	91. 非法排污
(十九) 司法联动类	92. 法制宣传
	93. 监督律师、公证等工作
	94. 监督法律援助等工作
	95. 人民调解、社区矫正、基层法律服务和帮教
	96. 司法鉴定管理
	97. 其他司法联动
	(二十) 邻里纠纷类
99. 建筑问题	
100. 地权问题	

类 别	类 型
(二十) 邻里纠纷类	101. 装修问题 (非噪音)
	102. 漏水问题
	103. 垃圾问题
	104. 通风采光问题
	105. 历史遗留问题
	106. 其他邻里纠纷
(二十一) 经济调节类	107. 债务问题
	108. 合同问题
	109. 工程款问题
	110. 权属问题
	111. 租赁问题
	112. 贷款问题
	113. 赔偿问题
	114. 运费问题
115. 其他经济问题	
(二十二) 消费纠纷类	116. 乘车出行
	117. 消费服务
	118. 商品质量
	119. 快递纠纷
	120. 其他消费纠纷
(二十三) 劳动纠纷类	121. 劳动争议
	122. 拖欠工资
	123. 工伤事故
	124. 企业改制
	125. 其他劳动纠纷

类 别	类 型
(二十四) 医疗纠纷类	126. 医患纠纷
	127. 医疗事故纠纷
	128. 其他医疗纠纷
(二十五) 教育问题类	129. 学生纠纷
	130. 师生纠纷
	131. 教师待遇问题
	132. 学校管理问题
	133. 其他教育问题纠纷
(二十六) 房地产问题类	134. 房屋质量问题
	135. 交房时间问题
	136. 产证办理问题
	137. 房价争议问题
	138. 其他房地产问题
(二十七) 征地拆迁问题类	139. 土地赔偿问题
	140. 拆迁补偿问题
	141. 拆迁安置问题
	142. 房屋产权归属问题
	143. 其他征地拆迁问题
(二十八) 产权权属问题类	144. 土地权属问题
	145. 河道权属问题
	146. 滩涂权属问题
	147. 林木权属问题
	148. 水塘权属问题
	149. 其他产权权属问题
(二十九) 交通问题类	150. 修路补偿问题
	151. 过路收费问题

类 别	类 型
(二十九) 交通问题类	152. 通行纠纷
	153. 其他交通问题
(三十) 社会发展类	154. 各级人民政府公共管理、公共服务、城市建设和经济发展等方面的投诉、意见和建议
(三十一) 内部监督类	155. 各级人民政府内部工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面的投诉
(三十二) 侵权投诉类	156. 消费者合法权益受到侵害或经营者不履行法定义务的投诉
(三十三) 违法举报类	157. 制假销假、欺行霸市、非法垄断等各类扭曲市场机制、危害群众生命财产安全、破坏公平竞争和正常交易秩序、阻碍市场经济发展的经济违法违规举报
(三十四) 其他事项类	158. 其他政务服务和公共服务事项

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市
检察院，各人民团体，各新闻单位。

市属各事业单位，驻市各单位，各大中型企业。

晋城市人民政府办公室

2023年6月2日印发
