

宝丰县人民政府办公室文件

宝政办〔2021〕21号

宝丰县人民政府办公室 关于加强“12345”民呼必应政务服务热线与 “110”报警服务台联动快速响应机制的 意 见

各乡镇人民政府，县人民政府各部门，有关单位：

为进一步完善政府公共热线服务体系，提升政务服务和社会管理水平，加强“12345”民呼必应政务服务热线与“110”报警服务台对群众诉求事项的协调联动和快速处置，特制定本意见。

一、目标任务

在现有“12345”民呼必应政务服务热线和“110”报警服

务台基础上，建立完善联动快速响应机制，实现两个平台互联互通、资源信息共享、工单双向流转。明确界定“12345”民呼必应政务服务热线和“110”报警服务台受理范围，合理推动非警务类报警分流，全面建立协调联动、便捷高效、保障有力的政府公共热线服务体系。

二、工作职责

宝丰县“12345”民呼必应政务服务热线与“110”报警服务台联动快速响应网络，由县委县政府督查局、县公安局和“12345”民呼必应政务服务热线成员单位共同组成，分别承担受理、转办、处置、监督管理等职能。按照“联动办理、限时处置、过错问责”和“首接负责制”的原则，办理群众诉求事项和意见建议。

（一）县委县政府督查局

负责对“12345”民呼必应政务服务热线与“110”报警服务台联动快速响应工作的日常管理和监督。

1. 指导、协调、推进联动快速办理工作体系建设；
2. 督办、检查、通报、考核人工接听受理平台、成员单位联动快速办理群众诉求工作；
3. 召开联动办理工作会议，协调研究有关矛盾和问题；
4. 研究制定有关工作制度。

（二）“12345”民呼必应政务服务热线

1. 在认真做好现有受办理基础上，接受通过“110”报警服务台流转的非警务类群众诉求。

2. “12345”民呼必应政务服务热线受理范围排除事项

（1）应当由110、119、120等紧急求助类号码受理的事项；

（2）应当由组织党务、纪检监察、刑事司法、法律援助等号码受理的事项；

（3）涉及党委、人大、政协、法院、检察院、军队和武警职能的事项；

（4）对依法应当或已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径解决的事项；

（5）超出本级、本区域职能范围的事项；

（6）以上事项以外，其他所有诉求均应接听受理。

（三）县公安局（“110”报警服务台）

1. 在认真做好现有受办理基础上，接受通过“12345”民呼必应政务服务热线流转的警务类群众诉求。

2. 受理报警范围：

（1）刑事案件；

（2）治安案（事）件；

（3）危及人身、财产安全或者社会治安秩序的群体性事件；

（4）自然灾害、治安灾害事故；

（5）其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警。

3. 受理求助范围:

(1) 发生溺水、坠楼、自杀等状况，需要紧急救助的；

(2) 老人、儿童以及智障人员、精神病患者等人员走失，需要在一定范围内帮助查找的；

(3) 公众遇到危难，处于孤立无援状况，需要立即救助的；

(4) 涉及水、电、气等公共设施出现险情，威胁公共安全、人身或财产安全和工作、学习、生活秩序，需要公安机关先期紧急处置的；

(5) 需要公安机关处理的其他紧急求助事项。

4. 受理投诉范围：公安机关及其人民警察违反《人民警察法》、《公安机关督察条例》等法律、法规和人民警察各项纪律规定，及其他违反相关法律法规的各种行为。

(四) “12345” 民呼必应政务服务热线成员单位

1. “12345” 民呼必应政务服务热线成员单位范围：各乡镇人民政府，县人民政府各部门，有关单位。

2. 各成员单位要明确 1 名分管领导和专门承办联动快速办理的科、室，确定 1 名专（兼）职工作人员，具体负责“12345”民呼必应政务服务热线与“110”报警服务台联动快速办理工作。

3. 各单位分管负责人和承办科室负责人、具体承办人应保持 24 小时电话畅通，及时接听“12345”民呼必应政务服务热线、

“110”报警服务台的来电；

4. 在接到联动快速办理通知后应立即开展处置办理，对需要现场处置的，应立即派员赶赴现场；

5. 保障必要的硬件办公设施，建立健全单位和系统内部联动快速办理工作机制；

6. 指导、协调、督促下属部门开展联动快速办理工作。

三、联动快速办理工作流程

（一）联动办理

1. “12345”民呼必应政务服务热线接到紧急警务警情时，应立即通知“110”报警服务台，“110”报警服务台将转接的警务警情及时分流处置。“12345”民呼必应政务服务热线接到非警务类求助警情时，根据具体需求，分流至政府相关职能部门处置。

2. “110”报警服务台接到非警务求助时，可通过以下2种方式引导群众向“12345”民呼必应政务服务热线反映诉求，一是直接告知报警人拨打联动单位电话，二是通过一键转接、三方通话方式流转给相关联动单位。

3. 对于警务与非警务难以界定的事项，“12345”民呼必应政务服务热线将群众诉求事项转派至“110”报警服务台的，公安机关应迅速指派警力调查处置。民警现场核实不属公安机关管辖的群众诉求，立即向“12345”民呼必应政务服务热线反馈，

同时先期采取应急措施。相关部门接到“12345”民呼必应政务服务热线工作指令后，应启动快速响应机制。

（二）快速响应

“12345”民呼必应政务服务热线成员单位在收到联动快速办理通知后，应立即组织人员赶赴现场进行处置，并及时反馈工作措施及处置情况。在事项处置完成后，在规定时限内按程序将办结的电子交办单回复“12345”民呼必应政务服务热线入库备案。

（三）持续跟踪

县委县政府督查局负责对“12345”民呼必应政务服务热线各成员单位办理事项进行持续跟踪，直到事项处置完成。县公安局负责对受理警务警情事项进行持续跟踪，直到事项处置完成。

（四）加强督查

将“12345”民呼必应政务服务热线与“110”报警服务台联动快速响应办理工作纳入工作目标考核。对未按要求认真开展联动快速响应办理工作的成员单位，县委县政府督查局将进行督查，并依据平时快速处置办理情况，作为年终考核依据。

四、工作要求

（一）强化组织领导。县委县政府督查局分管领导、县公安局分管领导牵头负责此项工作，定期召开碰头会，梳理工作中出现的推诿、扯皮等问题，做到及时发现问题、分析问题、研究解

决问题，并研究部署下一阶段工作。根据工作需要，可临时召集相关部门具体负责人开展协调办公会议。

（二）强化业务培训。县委县政府督查局、县公安局牵头负责，开展接线员综合业务技能培训，提高接听询问、警情界定、流转分流、跟踪反馈等基本技能，减少错转、误转和流转环节的失误，做到工作流程清晰、熟练，指令流转高效、处置及时。

（三）强化督导考核。县委县政府督查局定期对联动办理情况进行督查考核，对于工作成绩突出的单位和个人给予表彰；对于敷衍塞责、推诿扯皮、弄虚作假、渎职失职等造成不良影响和后果的，给予全县通报批评，并向县政府“12345”民呼必应政务服务热线办公室呈报对责任单位主要负责人开展“热线问政”的建议。

2021年4月30日

