

# 山西省人民政府办公厅文件

晋政办发〔2022〕92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

各市、县人民政府，省人民政府各委、办、厅、局：

为加快转变政府职能，推动全省 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，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），经省政府同意，现结合我省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。2022 年底前,各市基本建成 12345 与 110 高效对接联动机制,实现双方话务一键转接,已经完成系统对接的要通过系统实现工单互转,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。各市 12345 管理部门与公安机关要制定本地平台对接数据共享的具体方案,完成平台对接的各项准备工作。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,不断提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平。

## 二、明确 12345 与 110 的职责边界

12345 是各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 and 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。各市 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(市、区)110 接到属于 12345 的诉求事项时,通过市级 110 平台转派至市级 12345 进行办理。对责任单位不明确或者职责交叉的,由市级 12345 与 110 协商确定受理平台,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。对于可能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 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。12345 接到影响社会稳定的线索,第一时间推送至市级 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。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职能部门开展联合调处,推动矛盾隐患源头化解。分流转办数量较大的设区市,双方可以根据实际情况,互设话务专席,切实提高移交转办质效。

(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,各市 12345 管理部门

要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，由市级政府统一指挥调度，确保公共安全和群众人身财产安全。

（三）应急联动机制。各市12345、110都要建立与119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的应急联动机制，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。要建立健全12345与110应急联动机制，遇到突发事件时及时启动应急联动方案，话务座席严重不足时由上级政务服务便民热线管理机构和公安机关统筹协调其他地区远程话务座席给予支持。

（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，要依托现有值班值守制度，与12345及110建立应急联动机制，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。各市政府要建立企业和群众诉求办理联席会议制度，由常务副市长任召集人，12345热线管理部门、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12345热线管理部门。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。各市 12345 与 110 要加强日常交流联动,研究制定相互分流转办事项清单,并根据实际情况及时动态调整,确保企业和群众合理诉求得到及时妥善处置。有条件的地方可互派工作人员进驻对方平台,互通有无、互学互鉴。

(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,制定规范处置流程,高效办理群众诉求。各级政府要对群众诉求办理工作开展督导,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。各市要进一步健全完善企业和群众诉求办理考核制度,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。要建立常态化信息通报机制,定期统计汇总各部门诉求办理情况,通过专报等形式向有关部门进行通报,推动问题及时整改,不断提升诉求办理质效。

#### **四、强化系统支撑和数据共享应用**

(一)推动平台融合互通。各市由 12345 管理部门牵头、公安部门配合,按照统一的组织机构和行政区划代码,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。各市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

各市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。各级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。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。加强热线知识库建设,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。积极推行“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。

各市要加强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。12345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。强化科技赋能,进一步加强12345

平台和网上 12345 能力建设,开发智能推荐、语音自动转写、自助派单功能。加强智能化客服系统建设,如遇突发情况话务量激增、人工服务无法有效满足企业和群众需求时,智能化客服系统要能对高频问题进行自动解答,并引导企业和群众通过网上 12345 咨询反映情况。

## **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”,对于促进和提高全省社会管理水平和公共服务质量,具有重大现实意义。各市政府要高度重视,建立健全包含职责分工、具体流程、争议处置、监督考核等配套制度,推动机制高效衔接、平台互联互通、数据融合共享,有效提升对接联动工作质效。

(二)强化支持保障。各市政府要加大对 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。各职能部门要积极开展 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;关心关爱一线工

作人员,在职业规划、薪酬待遇、权益保护等方面强化政策支持。

(三)加强宣传引导。各市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

山西省人民政府办公厅

2022年11月16日

(此件公开发布)



---

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省  
检察院，各人民团体，各新闻单位。  
各民主党派山西省委。

---

山西省人民政府办公厅

2022年11月16日印发

---

