市政务服务办市公安局关于印发《天津市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

各区人民政府，市级有关部门：

经市人民政府同意，现将《天津市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》印发给你们，望遵照执行。

市政务服务办 市公安局

2022年7月6日

（此件主动公开）

天津市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

为进一步深化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）非警务警情分流联动机制，提升协同处置效能和政务服务水平，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），结合本市实际，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，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻落实习近平总书记对天津工作“三个着力”重要要求和一系列重要指示批示精神，按照党中央、国务院决策部署和市委、市政府工作要求，坚持以人民为中心的发展思想，推动12345与110建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的高效对接联动运行机制，进一步推进政府治理体系和治理能力现代化，加快打造市场化法治化国际化一流营商环境。

（二）工作目标。牢固树立“一盘棋”思想和大局观念，加快推进建立12345与110高效对接联动机制。2022年底前，形成12345推动部门协同高效履职、及时受理解决政府管理和服务范围内非紧急诉求，110依法打击违法犯罪活动、及时处置紧急危难警情及更好维护社会治安秩序，12345与110基本实现受理事项一键转接对接联动的工作格局；2023年底前，全面实现12345与110平台互联互通、相关数据资源共享，充分发挥整体协同优势，不断提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平。

二、主要任务

1. 明确职责边界

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。

1. 强化基础支撑

1.加强组织建设。各区人民政府和市级有关部门要加大对12345与110工作的支持力度，为热线服务能力建设提供人员和经费保障。科学配置12345话务座席和话务人员，切实提高综合接通能力；合理设置110接警座席，配齐配强接警力量和指挥调度民警，确保110“生命线”全天候畅通。（责任单位：市政务服务办、市公安局、市财政局等市级有关部门，各区人民政府；完成时限：2022年12月底）

2.加快系统联通。集约整合热线资源，科学规划一体设计，加快12345与110平台系统对接。2022年底前，梳理完成平台融合互通的建设需求、业务流程和事项清单，实现12345与110事项一键转接；2023年底前，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、转派、反馈、督办、回访、评价全流程数据格式，全面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。（责任单位：市政务服务办、市公安局、市财政局等市级有关部门，各区人民政府。）

3.实施快速响应。深化12345与110知识信息共建共享共用，12345协调各区人民政府和市级有关部门将受理的高频事项动态制定“一问一答”口径，分类实行“即问即答”“接诉即办”“一键到站”等工作方式，提高解答准确率和工单办结率。公安机关各警种和实战单位要建立与110接处警工作相衔接的快速响应机制，积极探索推行预防警务，提升接处警工作效能。同时，常态化组织开展12345与110业务培训和话务人员轮岗交流，持续提高工作人员综合素质和服务水平。（责任单位：市政务服务办、市公安局；完成时限：2022年10月底）

（三）全面对接联动

1.实现常态联动和风险联防。12345与110接到明确属于对方受理范围内的事项，及时转交对方受理；对责任归属不明确或者职责交叉的，通过在线协商确定受理平台；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；对存在危及人身和财产安全、公共安全的紧急情况，由110先行处置；对明确不属于12345与110受理范围的事项，首接单位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按照工作流程转交属地区人民政府和市级有关部门办理，推动矛盾隐患源头化解。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，及时联动110派警处置。（责任单位：市政务服务办、市公安局、市级有关部门、有关企事业单位，各区人民政府；完成时限：2022年12月底）

2.深化应急联动和会商交流。12345、110与119、120等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线建立沟通联络和应急联动机制，涉及自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发情况和全市启动各类应急响应机制以及其他涉及面广、社会影响较大的事项或紧急求助，12345与110及所属各级承办机构履行首接首责工作职责，按照应急处置流程，快速响应、实时互通、高效处置，将重大突发事件的危害和损失减至最低。同时，通过会议协商、事项协处、督办协同等方式开展定期会商交流，通报运行情况和突出问题，及时研判职责边界不清、管辖主体不明的高频诉求事项，确保企业和群众诉求有人管、管得好。（责任单位：市政务服务办、市公安局、市级有关部门、有关企事业单位，各区人民政府；完成时限：2022年12月底）

3.强化接办质效和舆情监测。优化12345受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价闭环工作流程，加强对12345与110工单承办机构办理工作的督查考核，不断提高企业和群众合理诉求的响应率、解决率和满意度，对办理质量差、相互推诿或谎报瞒报、恶意退单等情况，按照有关规定问责通报。同时，对涉及敏感信息、负面报道等重点舆情，12345与110共享资源信息，统一答复口径；对涉及社会焦点、公共安全等敏感事件，加强舆情监测和信息共享，高效处置应对，避免重点舆情和敏感事件恶化升级。（责任单位：市政务服务办、市公安局、市级有关部门、有关企事业单位，各区人民政府；完成时限：2022年12月底）

4.推进数据共享和智能应用。在确保数据安全前提下，通过统一开放数据或服务接口、共建中间库等方式共享12345与110双向联动全流程数据信息，建立可查、可看、可追溯、可批量应用的数据治理模型，为市委、市政府开展政务服务诉求和警情数据融合研判，排查民意热点、风险隐患、矛盾问题提供数据支撑和决策参考，促进社会治理水平不断提高。同时，开发12345智能推荐、语音自动转写、自助派单功能，在话务激增、人员不足情况下，智能化系统可实现高频问题自动解答，引导企业和群众通过“两微一站”反映诉求；做好110设备和系统保障，拓宽互联网报警渠道，加强对一线处警工作的数据赋能和后台支撑，满足企业和群众多样化需求。（责任单位：市政务服务办、市公安局、市财政局等市级有关部门，各区人民政府；完成时限：2023年12月底）

三、保障措施

（一）加强组织领导。坚持党对12345与110对接联动工作的全面领导，确保正确政治方向。市政务服务办、市公安局统筹协调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。各区人民政府建立12345与110高效对接联动处置工作体系，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。

（二）明确责任分工。市政务服务办、市公安局负责12345与110联动运行和绩效考核；市财政局负责系统建设、人员培训等财政保障；市委网信办负责系统平台的评审立项；市大数据管理中心负责政务云资源保障等。各区人民政府、市级有关部门主要负责同志要切实履行好本区域、本部门第一责任人职责，及时了解掌握工作情况，对贡献突出的单位和个人，按照本市有关规定给予表彰奖励。

（三）广泛宣传引导。各区人民政府、市级有关部门要充分利用官方媒体平台，及时宣传12345与110工作职责和受理范围，持续巩固高效对接联动工作成效，引导企业和群众正确使用12345与110；对恶意骚扰12345与110工作等违法行为，加大打击曝光力度，保障热线平台健康平稳运行。