恰政办发〔2024〕6号

关于印发《乌恰县12345政务服务便民热线与110报警服务台日常联动机制》的通知

各乡（镇）人民政府，政府各工作部门、县直各相关部门：

《乌恰县12345政务热线平台与110报警服务台联动工作机制》已经乌恰县人民政府同意，现印发你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

2024年4月16日

乌恰县12345政务服务便民热线与110报警

服务台日常联动机制

为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）、自治区人民政府办公厅《新疆维吾尔自治区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》（新政办发〔2023〕2号）、《关于印发<自治州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》（克政办发〔2023〕33号）要求，加强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）日常联动，形成协同配合、对接机制畅通运行、联动事项快速办理、有效排查民意热点、方便群众一办到底的日常高效对接联动格局，共同接处解决好企业群众诉求，制定本工作机制。

一、日常联动范围

12345与110日常联动工作范围为12345与110分别受理范围的事项。12345**负责**企业和群众反映的涉及行政职权范围内协调处理的各类非紧急诉求，主要包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等；110**负责**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失职行为的投诉。

二、日常联动内容

（一）12345接到需要公安机关联动处置或先期处置的紧急类事项，应立即通过“一键转接”“三方通话”方式联通110处置。

（二）110接到明确属于12345受理范围内的诉求时，通过“一键转接”“三方通话”将电话转接12345热线中心接处。

（三）12345、公安机关通过电话、短信、网络渠道接到明确属于对方受理范围内的非紧急类事项，按照相应机制登记工单（接处警记录单）推送对方受理。

（四）公安机关接处警民警到场发现不属于公安机关但属于12345受理范围的非紧急类诉求，向报警人解释清楚，引导群众拨打12345热线，推送12345热线中心处置或直接联系县政务服务中心负责人协调相关受理单位到场处理问题。

三、加强协同联动

（一）政务服务和公共资源交易中心、公安机关明确一名分管领导和一名具体负责干部，负责日常联动工作的沟通协调，确保12345与110日常联动工作高效有序开展。

（二）政务服务和公共资源交易中心、公安机关牵头加强与119、120紧急热线和水、电、气、热、油等专业部门的应急联动，各相关部门确定一名负责领导和一名具体负责干部，常态化开展日常联动工作，对群众困难诉求快速联动处置。人员发生变动的应及时更换报备。

（三）政务服务和公共资源交易中心、公安机关牵头建立对接联动联席会议制度，定期交流、沟通、研究、通报情况，统筹协调相关工作，及时解决对接运行中遇到的各类问题困难，对职责分辨不清、存在管辖争议的事项进行研究会商，联动分析研判。联席会议原则上每季度召开一次例会，遇有重要事项可随时召开，必要时可邀请相关部门（单位）参加，研究解决事项，协同处置存在的问题，对各类疑难复杂事项处置开展会商。

四、日常联动责任

各相关部门应积极响应协调联动工作，收到12345热线工单或110转办工单，尽快进行核实、处理，及时按照“接诉即办”工作机制解决好群众困难诉求，将各类社会矛盾化解在萌芽状态。对于违反本机制情节轻微的，给予通报批评；造成重大工作失误或产生严重后果的，移交派驻纪检组，依规依纪追究责任。

附件：110报警服务台和12345政务热线转办受理事项清单

附件：

110报警服务台和12345政务热线

转办受理事项清单

一、110报警服务台接转12345政务热线受理事项

1. 一般类的路边占道经营、违规饲养宠物或流浪犬、建筑工地夜间施工或渣土车抛洒滴漏以及人行道违法停车等；

**责任单位：**住建局

1. 无现场或非现场发生的劳资纠纷、工伤鉴定等；

**责任单位：**人社局

1. 一般类的消费纠纷或举报无证照经营、售卖进入流通领域的未经检验检疫的食品等；

**责任单位：**市场监督管理局

1. 一般类的物品遗失在出租车上的报警或非现场举报无证营运车辆等；

**责任单位：**交通运输局

1. 一般类的举报产品质量、价格欺诈类等；

**责任单位：**市场监督管理局

1. 一般类的举报生产工业噪音、环境污染线索等；

**责任单位：**市监局、生态环境局

1. 因生活困难或没钱看病向政府部门求助的，属于民政部门管辖的事项；

**责任单位：**民政局、辖区乡镇人民政府

1. 一般类的举报生产劳动作业安全隐患的事项；

**责任单位：**行业主管部门

1. 举报电捕鱼、非法用网捕鱼等事项；

**责任单位：**农业农村局

1. 举报非法行医、无证行医、医托等事项；

**责任单位：**卫健委

1. 举报未成年人上网、未经审批进行商业表演等；

**责任单位：**文旅局

1. 举报无证售卖烟草类专卖品或售卖假冒烟草类专卖品事项；

**责任单位：**烟草专卖局

1. 进行法律咨询或要求法律援助的事项；

**责任单位：**司法局

1. 举报偷挖矿石或违法占用宅基地的事项；

**责任单位：**自然资源局

1. 对拆迁、拆违或其他政府决策不满需要向有关部门反映的事项；

**责任单位：**住建局

1. 对政府部门（除公安机关以外）的行政处罚或其他行政行为不满或投诉政府部门工作人员（除公安机关以外）的事项；

**责任单位：**各相关部门

1. 政务信息咨询（各级人民政府工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、依申请和非依申请政府服务事项等政务信息咨询）；

**责任单位：**各相关部门

1. 各类非紧急求助（卫生医疗、电力抢修、通信制修、社会保险、民政求助、环境保护、水气热抢修、公共设施）；

**责任单位：**卫健委、电力公司、移动公司、联通公司、电信公司、人社局、民政局、生态环境局、住建局、供排水公司、天然气公司、供热公司

1. 一般性纠纷（未触及刑法、治安管理处罚规定的非暴力纠纷，已进入司法程序的纠纷不在受理范围）。例如：家庭婚姻情感纠纷、经济纠纷、消费纠纷、医疗纠纷、教育问题纠纷、房地产问题纠纷、征地拆迁纠纷、产权权属纠纷等；

**责任单位：**各行业主管部门

1. 社会管理投诉类警情（涉及森林、水利、防震减灾、市场监督管理、文广管理、城市管理、施工管理、农林绿化、文旅管理、政法监督、司法管理等）；

**责任单位：**各行业主管部门

1. 非公安机关受理的投诉建议（社会发展、内部监督、侵权投诉、违法举报）；

**责任单位：**各行业主管部门

1. 其他属于非紧急的非警务类事项。

**责任单位：**各相关行业部门

二、12345政务热线接转110受理事项

1. 刑事案件；
2. 治安案（事）件；
3. 道路交通事故；
4. 群体性事件；
5. 治安灾害事故；
6. 公共设施险情、自然灾害事故等危及公共安全、群众生命或者财产安全需要公安机关处置的紧急求助；
7. 扬言危害公共安全的来电；
8. 公安机关及人民警察正在发生的违法违纪或失职行为的投诉；
9. 其他非政务类的紧急事件。

|  |
| --- |
| 乌恰县人民政府办公室 2024年4月16日印发 |