

苏州市相城区人民政府办公室文件

相政办〔2023〕55号

区政府办公室 关于印发《相城区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》 的通知

经开区、苏相合作区、高新区、高铁新城管委会，度假区管理办（阳澄湖镇政府），各镇（街道）政府（办事处），区级机关各部门，各垂直管理部门，区各直属公司：

现将《相城区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》印发给你们，请认真贯彻落实。

苏州市相城区人民政府办公室

2023年6月2日

相城区 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

为深入贯彻落实《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）《省政府办公厅关于切实推进 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》（苏政办发〔2022〕79 号）和《市政府办公室关于印发苏州市 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》（苏府办〔2023〕23 号）工作要求，切实推进相城区 12345 政务服务便民热线（以下简称“12345 热线”）与 110 报警服务台（包括接处警平台，以下简称“110 平台”）高效对接联动，结合我区实际，制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持系统观念，加快转变政府职能，畅通规范企业和群众诉求表达、利益协调、权益保障渠道，加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、便捷高效的区 12345 热线与 110 平台高效对接联动机制。自觉肩负起“争当表率、争做示范，走在前列”的职责使命，实现话务诉求的精准推送和科学合理分流，不断优化提升我区政务服务便民热线和报警服务台的服务能力和服务水平，持续增强企业和群众

的获得感和满意度，打造区域社会治理现代化的“最美窗口”。

二、工作目标

从健全完善协作机制、接好办好群众诉求、合力维护社会稳定出发，以 12345 热线与 110 平台加强能力建设、深化业务协同为引领，以全面实现 12345 热线与 110 平台高效对接联动、提升协同服务效能为目标，推动我区 12345 热线与 110 平台形成互联互通、资源共享的工作模式，建立健全精准分类、层级流转、联动处置的工作机制，实现对接联动效果更佳、服务企业群众质效更优、社会治理水平更高，社会风险感知预警、民生问题联动解决、安全隐患协同化解的共建共治体系。

（一）相互协同促发联动。通过数字化赋能社会治理，推进公安 110 接处警平台与集成指挥平台互联互通，进一步统筹调度政府资源力量，促发部门联动、条块联动，实现社会治理“相融相合、互联互通、共治共享、集聚集成”。

（二）科学合理高效服务。按照“职责法定、权责一致、边界清晰、运行高效”要求，强化非警务类警情即时精准甄别，明确责任清单、问题清单、联动事项，在公安机关快速响应先期处置的前提下，按照“谁主管、谁负责”原则，对非警务警情进行科学合理的分流处置，确保非警务类警情第一时间得到响应，群众能够享受到高效专业的政府服务。

（三）牢记使命各司其职。贯彻落实习近平总书记在中国人民警察警旗授旗仪式上的重要训词精神，减轻公安机关处置非警

务类警情工作负担，让公安机关的主责回归到维护国家安全，维护社会治安秩序，保护公民人身安全、人身自由、合法财产，保护公共财产，预防、制止、惩治违法犯罪上来，让集成指挥平台更好的发挥民生服务作用，依托成熟定型的联动机制，有效提升化解矛盾、解决问题的能力水平。

三、工作原则

相城区非警务类警情分流处置工作遵循“三双”工作机制，即双推送、双闭环、双考核。

(一)双推送:公安 110 接处警平台与集成指挥平台实现警情相关数据的双向推送，确保所涉相关警情数据链路畅通、信息齐全、更新及时。

(二)双闭环:公安 110 接处警平台按照从接警—指令—处置—反馈的闭环管理，集成指挥平台按照受理、派遣、处置、反馈、回复、结案、回访流程实现闭环。

(三)双考核:区公安分局按照警情处置工作要求对各派出所处置 12345 推送工单情况进行考核；区集成指挥中心对 110 平台推送工单办理情况纳入评价。

四、工作重点

(一)打通两个平台

由区公安分局与区集成指挥中心双向配合，彻底打通公安 110 接处警平台和集成指挥平台，畅通非警务类警情分流渠道。协同做好业务流程的改造优化，明确相关数据推送标准和工作流

程要求，实现信息实时双向流转、互联互通，确保非警务类警情分流无缝对接。

（二）厘清职责边界

根据公安部《110 接处警工作规则》、《相城区 12345 与 110 联动对接事项明细》，对于：1.不属于公安机关主管，且不会危及人民群众生命财产安全和公共安全的警情；2.公安机关需要会同其他相关部门共同处置的警情，区公安分局应当在分析研判审核的基础上，由专人及时分流至区集成指挥中心。区集成指挥中心按照《相城区 12345 与 110 联动对接事项明细》表的规范要求做好承接派遣和反馈。建立集成指挥平台与 110 平台双向流转的机制，制定非警务类警情分流处置流程，设定反馈时限，形成快速反应、联动处置、闭环管理的办理模式。对明确属于对方受理范围的事项，由首接单位做好引导，通过专席联动、系统推送等方式分流转办；对流转的工单、警单存在异议的，由 12345 热线与 110 平台协商确定，对协商后无法确定的，由首接平台先行受理，并督促承办单位及时反馈工单、警单处置进展。对明确不属于 12345 热线与 110 平台受理范围的事项，首接平台要做好合理引导和解释工作。

（三）完善机制保障

1.高效联动机制。建立区 12345 热线与 110 平台日常话务绿色通道，确保机制运转高效、畅通。在日常联动过程中，110 平台在接到自然灾害、公共设施险情、重大安全事故和可能引发违

法犯罪特别是暴力事件、个人极端事件的矛盾纠纷时，应当第一时间派警处置，必要时同步联动区 12345 热线，协调相关职能部门开展专业处置；区 12345 热线接到影响社会稳定的苗头信息和隐患线索，第一时间转交 110 平台处置，对属于区 12345 热线受理范围的，应当及时将诉求事项转至属地政府和有关职能部门办理，区 12345 热线成员单位在承办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，及时主动联系 110 平台派警，处置警力应当配合相关部门在职权范围内开展工作。

区公安分局各派出所和相关警种部门在处置警情过程中，如发现警情不属于公安机关管辖，或需要其他相关职能部门协同处置的，应将警情推送至区公安分局，并写明推送原因。区公安分局经过审核后，认为确为不属于公安机关管辖或需要其他相关职能部门协同处置的，应第一时间转交区 12345 热线。区 12345 热线经过审核后，对属于热线受理范围的，应当及时将诉求事项转至属地政府和有关职能部门办理，并及时将事项办理流程 and 结果反馈区公安分局。

2.应急响应机制。与 119、120 等紧急热线和各区级成员单位等公共事业服务热线建立应急联动机制，将相关应急联动成员单位纳入区 12345 热线与 110 平台应急联动体系，应急联动成员单位应当确保在遭遇各类重大险情以及涉及面广、社会影响大的社会安全事件报警或紧急求助等突发事件时，110 平台在迅速派警处置的同时能及时对接应急管理部门，会同相关职能部门合力

响应、联合处置。

3.联席会商机制。建立健全区 12345 热线与 110 平台定期交流会商机制，会同相关职能部门定期开展“月研判、季会商、年总结”。区 12345 热线与 110 平台每月对分流诉求开展分析研判，排查民意热点、风险隐患、矛盾问题，并形成通报机制。每季度组织召集有关成员单位进行会商，研究解决分流联动工作中存在的难点、热点、堵点等问题，对职责边界不清、存在管辖争议的高频诉求事项，厘清职责权限、明确管辖主体、落实处置责任。区 12345 热线与 110 平台每年年底针对对接联动中的流程规范、工作质效、技术支撑等方面进行全面回顾分析，总结经验教训、推广成熟机制、规划来年发展，全面提升区 12345 热线与 110 平台协同服务效能。

4.“双哨”联处机制。充分发挥区 12345 热线与 110 平台社情民意风向标、社会稳定感知器、矛盾纠纷减压阀的作用。由区 12345 热线与 110 平台重点针对双向流转的高频诉求、重复报警、疑难工单，涉及多部门、多板块的事项、警情，不定期先行开展专题研判，并对其中有重大风险隐患、可能影响社会稳定的事项及时发起“吹哨”，涉及的部门、板块“应哨报到”，共同研究协商，开展联合处置。通过构建多渠道、全方位风险感知和防范应对的“双哨”实战体系，切实提升政府风险隐患超前防控、矛盾问题源头化解的能力。

5.质效考核机制。将区 12345 热线与 110 平台高效对接联动

工作纳入高质量发展综合考核。建立健全区 12345 热线与 110 平台监测评价、督办问效机制，对双向流转的工单、警单的办结率、满意率实行监督评估，综合运用专题协调、督促检查、约谈提醒等多种方式，督促承办单位履职尽责。各成员单位要加强与区 12345 热线、110 平台的协调对接，以规范有效的督查考核促进区 12345 热线与 110 平台及各职能部门不断提升服务效能。对因推诿扯皮、拖延不办、处置不当等引发矛盾升级或造成严重不良影响、负面舆情热点的，严肃追责问责。

五、保障措施

（一）强化组织保障。各部门要提高站位，打破部门壁垒、信息壁垒，加强协作配合，形成工作合力，做好非警务类警情的承接、响应、反馈工作，通过分流进一步整合资源、统筹力量，狠抓责任落实和制度落实。各部门要积极研究解决联动分流处置中出现的困难和问题，确保工作平稳运行。

（二）加强宣传引导。建立健全宣传机制，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 热线与 110 平台的工作职责、受理范围、重要作用等，引导企业和群众正确使用 12345 热线与 110 平台受理渠道，依法有序反映诉求。同时，维护好、保障好双方平台正常工作秩序，常态化开展打击恶意骚扰 12345、110 等违法行为专项工作，对恶意骚扰、侮辱谩骂、威胁恐吓、反复滋扰 12345 热线与 110 平台等行为，由公安机关依法调查处理，加大打击和曝光力度，切实保障 12345 热

线与 110 平台健康有序运转。同时，及时总结推广好经验、好做法，不断巩固拓展 12345 热线与 110 平台对接联动工作成果。

（三）完善长效监督。区委政法委要加强对承办部门的督促检查，区公安分局要把好接处警源头关口，落实警务人员责任考核；区集成指挥中心要优化处办流程，做好跟踪问效，确保非警务类警情分流处置工作顺利开展。要建立长效机制，强化结果运用，进一步压实公安机关与各地、各部门、各专业公司管理责任，防止出现“联而不动、处而不力”的问题，杜绝推诿扯皮现象。

（四）落实监督保障。将高效快捷处办企业和群众诉求作为各地各部门落实作风建设主体责任的重要内容，切实树立为民便民导向，处办落实情况将作为党的建设考核中落实中央八项规定及其实施细则精神的情形进行综合考量。在处办过程中，经督查督办仍无法推进的，对工作不落实、推动不得力的单位和责任人，按照区纪委监委与区集成指挥中心《关于建立联动协作机制深化作风建设的实施方案（试行）》（相集指发〔2023〕8号）进行严肃问责。

- 附件：1.相城区 12345 热线与 110 报警服务台高效对接联动重点任务清单
- 2.相城区 12345 与 110 联动对接事项明细
- 3.双向分流处置机制流程

附件1

相城区 12345 热线与 110 报警服务台高效对接联动重点任务清单

工作目标	具体任务	进度要求	牵头部门	配合部门
一、制定对接联动方案和明确事项清单	1.1 加强对区 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动工作的组织领导和协调管理。	2023 年 4 月	区委政法委	区公安分局 区集成指挥中心
	1.2 对照上级要求，厘清职责边界，制定和持续完善区 12345 与 110 联动对接事项明细。进一步明晰、量化、细化职责任务，有效提升对接联动能力和服务水平。	2023 年 4 月	区公安分局 区集成指挥中心	各成员单位
	1.3 制定高效对接联动工作实施方案，落实对接联动相关事项。加强统筹协调，明晰事权界限，确保对接联动工作落地见效，不断优化提升 12345 热线与 110 平台服务能力和服务水平。	2023 年 5 月	区公安分局 区集成指挥中心	区政府办
二、建立健全对接联动机制	2.1 构建常态化运行机制。对照省、市、区有关工作要求，建立健全分流转办机制、高效联动机制，确保联动机制高效运行。	2023 年 5 月	区公安分局 区集成指挥中心	各成员单位

工作目标	具体任务	进度要求	牵头部门	配合部门
	2.2 构建应急处办机制。对照省、市、区有关工作要求，建立应急响应机制、“双哨”联处机制，确保应急机制高效运行。建立与 119、120 等紧急热线和水气热等公共事业服务热线应急联动机制，将相关应急联动成员单位纳入本地 12345 热线与 110 平台应急联动体系。	2023 年 5 月	区公安分局 区集成指挥中心	区应急管理局 区消防救援大队 区市政集团 相城燃气公司
	2.3 构建质态考核机制。建立健全 12345 热线与 110 平台考核问效机制，纳入绩效管理考核和高质量发展考评，强化考核结果运用，督促承办单位履职尽责。	2023 年 5 月	区公安分局 区集成指挥中心	各板块 各区级成员单位
三、强化系统支撑和数据共享应用	3.1 实现平台互通。按照系统融接、数据融合、机制融优的总体思路建立 12345 热线与 110 平台警单工单交互通道，实现双向实时派单、跟进督办、意见反馈，做到对接事项网上流转、互联互通、闭环运行。	2023 年 5 月	区公安分局 区集成指挥中心 区大数据管理局	各板块 各区级成员单位
	3.2 实现数据共享。区 12345 与 110 要规范警单工单要素、受理反馈项目等数据代码项，确保数据关键性标准一致。在信息安全的前提下，最大限度为数据融合研判、赋能应用夯实基础。	2023 年 5 月	区公安分局 区集成指挥中心	各板块 各区级成员单位
四、加强组织保障	4.1 加强能力建设。根据区 12345 热线与 110 平台工作情况，持续加强人、财、物等要素保障，切实做好资源整合优化和业务联动衔接工作，提升工作质效。	2023 年 5 月	区公安分局 区集成指挥中心	区财政局 区人社局

工作目标	具体任务	进度要求	牵头部门	配合部门
	<p>4.2 加强队伍建设。建立健全热线、平台队伍建设发展机制，建立与地区常住人口或业务量变化相适应的人员队伍调整机制，落实好对一线人员的政策保障、权益保护等措施。设立对接联动专席，视情互派人员专班值班值守。定期、不定期对热线、平台工作人员组织业务技能培训，加大专业人才培养力度，不断提升工作人员的综合素质和服务水平，构建高素质、专业化的热线平台工作队伍。</p>	2023年5月	<p>区公安分局 区集成指挥中心</p>	<p>区财政局 区人社局</p>
	<p>4.3 加强宣传引导。建立健全宣传机制，充分利用政府网站、政务服务平台、新闻媒体等渠道，引导企业和群众正确使用12345与110受理渠道，依法有序反映诉求。常态化开展打击恶意骚扰12345热线与110平台等违法行为专项工作，加大打击和曝光力度，切实保障12345热线与110平台健康有序运转。</p>	2023年5月	<p>区公安分局 区集成指挥中心</p>	<p>区委政法委 区大数据管理局</p>
	<p>4.4 建立长效监督机制。加强对承办部门的督促检查，把好接处警源头关口，落实警务人员责任考核；优化处办流程，做好跟踪问效，确保非警务类警情分流处置工作顺利开展。建立长效机制，杜绝推诿扯皮现象，对工作不落实、推动不得力的单位和责任人进行严肃问责。</p>	2023年5月	<p>区委政法委 区公安分局 区集成指挥中心</p>	<p>区纪委监委</p>

附件2

相城区 12345 与 110 联动对接事项明细

12345 接受 110 分流转办的非紧急政务服务事项

大类名称	小类名称
公共设施	供排水、燃气、供暖、路灯、消防栓、线缆线杆等公共设施设施故障损坏，道路、桥梁损坏、道路及居民区积水、围墙和广告牌等设施损坏倾倒等。
市容管理	违章搭建、垃圾清运、道路清扫、污水漫溢、无证设摊、占道经营、餐饮油烟、河流清淤、贴刷广告、城市饲养家禽家畜等。
农林绿化	动植物疫情、树木倾倒、树木修剪、除虫除害、破坏绿化、动物尸体清理等。
施工管理	工地扬尘、抛洒滴漏、施工噪音、违规开挖、房屋受损、违规拆改墙体等。
环境保护类	光污染、水体污染、空气污染、工业生产噪音、交通运输噪音等。
市场监督类	无证经营、黑车营运、宰客甩客、商品和服务质量投诉、物价举报、消费维权、动物贩卖、未成年人进出营业性娱乐场所等。
矛盾纠纷类	公安机关经先期处置，对不构成刑事、行政（治安）案件且无社会危害性，需要政府相关职能部门受理处置、源头化解的矛盾纠纷。
其他求助类	物业管理投诉、弱势群体救助，涉及政务服务的其他投诉举报、咨询求助，110 与 12345 商定的其他事项。

110 接受 12345 分流转办的涉及公安诉求事项和紧急求助

大类名称	小类名称
违法 犯罪类	公安机关管辖的刑事、行政（治安）案件，以及举报违法犯罪的线索。
群体性 事件	涉及社会稳定、妨害治安秩序或者危及人身、财产安全的群体性事件。
道路交 通管理	道路交通事故、非道路交通事故、交通堵塞、车辆管理，以及公安管理的道路交通设施损坏。
治安灾 害事故	劳动生产事故、危化物品泄露事故、中毒事故、爆炸事故、火灾事故、爆燃事故、沉船事故、挤压死伤事故、建筑坍塌事故、疫情灾害、自然天气灾害事故。
群众救 助服务	老年人、未成年人以及智障人员、精神障碍患者等行为能力、辨别能力差的人员走失、需要公安机关在一定范围内帮助查找的；发生溺水、高坠、自杀等危及人身安全状况，以及公众遇到其他危难，处于孤立无援状况，需要公安机关紧急救助的。
抢险抗 灾救援	涉及水、电、油、气、热等公共设施险情、威胁公共安全、人身或者财产安全，需要公安机关参与紧急处置的；发生地震、洪涝、泥石流等自然灾害警情，威胁公共安全、人身或财产安全，需要公安机关参与紧急处置的。
涉警投 诉举报	公安机关及其人民警察正在发生的违反法律法规和人民警察各项纪律规定、违法行使职权，不履行法定职责，不遵守各项执法、服务、组织、管理制度和违背职业道德的各种行为。
其他紧 急求助	危及公共安全、人身或者财产安全、12345 成员单位在工单办理中，遇扬言实施过激行为、矛盾纠纷激化、事态难以控制或阻碍行政执法等情形，需要公安机关派警联动处置的事项。

双向分流处置机制流程

