

内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发 自治区推动 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

内政办发〔2022〕89 号

各盟行政公署、市人民政府，自治区各委、办、厅、局，各大企业、事业单位：

经自治区人民政府同意，现将《内蒙古自治区推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

2022 年 12 月 13 日

（此件公开发布）

内蒙古自治区推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的实施方案

为深入贯彻落实国务院关于推进社会治理体系和治理能力现代化的决策部署及自治区党委和政府工作要求，进一步提升 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345）和 110 报警服务台（以下简称 110）协同服务效能，健全完善全区社会治理联动体系，科学合理分流非警务警情，全面提升服务人民群众、优化营商环境、防控重大风险、维护安全稳定的能力水平，根据《国务院办公厅推动 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）要求，结合自治区实际，制定本方案。

一、总体要求

（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，认真贯彻党的二十大精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，加快转变政府职能，以深化 12345 与 110 业务协同为牵引，以平台数据智能应用为支撑，以分流联动事项高效办理为重点，加快建立“政府主导、职责明晰、优势互补、科技支撑、服务群众”的 12345 与 110 对接联动机制，为人民群众提供更加专业、便捷、高效的热线服务，进一步提升政务服务质量和水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）工作目标。2022 年底前，各地区基本建立 12345 与 110

高效对接联动机制，进一步厘清工作职责边界，充分发挥各自职能、体系优势，归口管理非紧急类政务服务诉求和警务类事项，推动紧急类政务服务诉求联动处置，确保群众得到更加专业快捷的服务，推动形成12345统筹解决涉及政府管理和服务的非紧急诉求、推动部门高效协同履职，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。2023年10月底前，实现12345与110平台互联互通、相关数据资源共享，全面提升对接联动工作的规范化、标准化、专业化、智能化水平。

二、工作举措

（一）明确职责分工。12345负责全天24小时受理企业和群众对政府管理和服务的非紧急诉求；110报警服务台负责全天24小时受理公众报警、紧急求助和警务诉求，依法打击违法犯罪活动、处置紧急危难警情、维护社会治安秩序、服务人民群众。结合12345和110法定职责，明确任务分工，厘清职责边界，共同做好维护安全稳定、保障经济发展、服务人民群众等工作。

12345受理范围：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。通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项、已进入信访渠道的事项以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项等不纳入受理范围。

110 受理范围：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。

（二）建立健全对接联动机制。各地区要建立健全 12345 与 110 统筹协调机制，负责 12345 与 110 工作统筹规划、重大事项决策以及重点难点问题协调解决，建立和完善各项制度和 workflows，指导和监督本地区 12345 与 110 高效对接联动工作。充分发挥 12345 与 110 社情民意风向标、社会稳定感知器、矛盾纠纷减压阀作用，根据群众报警和诉求事项的性质、内容、管辖等规范开展流转处置。12345 接到涉及公安的诉求事项或紧急求助、110 接到涉及政务服务的诉求，启动联动运行机制，通过一键转接、三方（诉求方、110、12345）通话、专席联动、系统推送等形式进行办理。

1. 建立健全分流转办机制。依法依规完善包括受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节的工作流程，各盟市 12345 或 110 接到明确属于对方职责范围内的事项时，通过一键转接方式及时转交对方办理。对责任单位不明确或者职责交叉的，通过三方通话的方式协商确定受理平台，对协商后无法确定的，由首先接到群众诉求的平台先行受理，如存在危及群众生命、

财产安全和社会公共秩序的紧急情况，由 110 及时派警先行处置。110 通过互联网渠道接到的 12345 职责范围内的非紧急类事项，通过在线转办的方式转 12345 办理。对明确不属于 110 和 12345 职责范围的诉求事项，话务人员要做好合理引导和解释工作。

2.建立健全日常联动机制。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，要第一时间派警处置，属于 12345 的诉求转交 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。12345 成员单位接到交办诉求后，要及时开展处置办理，对需要进行现场处置的，及时派员赶赴现场开展处置。12345 接到影响社会稳定的线索或人员信息，要第一时间推送至 110 处置，12345 工单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，要立即联动 110 派警处置。各单位要严格执行首接责任制，发现应由其他单位或部门管辖的，要进行先期处置后再按规定移交。

3.建立健全应急联动机制。各盟市 12345、110 均要建立与 119、120、122 等紧急热线、水电气热等公共事业热线的应急联动机制，确保一旦发生重大突发情况能够快速响应、高效处置，为群众提供更加及时、专业、高效的紧急救助服务。同时，要健全 12345 和 110 应急联动机制，遇到疫情、自然灾害、公共设施险情、重大公共安全事故报警求助，要及时启动应急联动方案，立即组织警力和联动单位先期处置，由 12345 和公安部门统筹协

调相关职能部门进行专业处置。如出现话务座席严重不足的情况，由 12345 主管部门统筹协调其他远程话务座席给予支持。

4.建立健全会商交流机制。对存在管辖争议、职责边界存疑的高频诉求事项，要及时召集相关部门研究会商，逐一厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范，确保群众诉求有人管、管得好。同时，建立健全 12345 与 110 会商交流机制，由 12345 领导小组办公室和公安部门定期组织召开联席会议，相关成员单位通报工作运行情况，及时研究解决对接联动工作中存在的问题和不足，通过互派工作人员进驻对方平台或建设一体化联动平台等方式，切实提升对接联动工作效能，高效解决群众诉求。建立健全风险预警机制，通过对 12345 与 110 双向分流数据对比，分析高频应急事件，找出倾向性、苗头性问题，实现热点诉求及时回应、突发事件实时预警，提升辅助决策能力。

5.建立健全分类监督考核机制。各地区要建立健全 12345 与 110 督办、考核和问责机制，细化分流转办的具体规则和事项清单，加强对诉求办理单位的响应率、解决率、满意率等指标的综合评价。12345 热线管理机构要运用督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式，压实诉求办理单位责任，同时将规范受理、即时转办、限时办理、满意度测评纳入绩效考核，建立完善的 12345、110 评估指标体系。12345 与 110 要定期开展对接联动、诉求办理情况监督检查，由 12345 转入 110 接处警系统的警务警情执行公安机关考核监督机制，不参与 12345 对成员单位的监督考核；

由12345转办至110的政务服务事项，按照12345对成员单位的工作要求进行监督考核；110转入12345的政务服务事项，由12345对相关成员单位进行监督考核。

（三）强化系统支撑和数据共享应用。围绕12345与110高效对接联动，推动双方资源共享、业务协同、综合应用，依托大数据、人工智能、区块链等信息技术手段，加快实现平台对接、数据共享、价值挖掘。

1.构建联动平台。按照“系统融接、数据融合、机制融优”的总体思路，打通12345和110工作平台，建立工单、警单交互通道，实现对接事项网上流转、跟进督办、反馈回访、智能监管的闭环运行模式。鼓励盟市建设12345与110一体化联动工作平台或互派工作人员进驻，推动协同处置的规范化、标准化、专业化、智能化。

2.推动数据安全共享。依托12345和110现有系统，依据全区统一规范组织机构代码、工单和警单标准要求、受理反馈项目等基础数据和主题应用数据，梳理业务流程、对接联通标准、数据融合范围。坚持“以共享为原则、不共享为例外”，在确保安全的前提下，对各地区12345与110分流联动事项工单数据采取服务接口双向共享，共建中间数据库共享数据，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，共享应用双方知识库、专家库等数据，并协商议定可以相互共享知悉的其他事项，明确知悉范围，做到可查、可追溯、可应用，最大限度挖掘

数据价值，实现常态化政务服务诉求和警情数据融合研判。

3.强化数据应用。运用信息化手段，12345定期汇总企业和群众高频咨询类问题、高频转办事项，通过关联研判民生诉求、治安警情，有效排查民意热点、风险隐患、矛盾问题，在结合各自职责范围分别研判的基础上，常态化开展联合研判、专题研判、综合研判，切实推动12345与110高效对接联动，快速有效处置突发警情，科学合理分流非警务求助，提升协同服务效能，有力服务领导决策。

三、提升能力

（一）提升12345接办质效。各地区要进一步加大政务服务便民热线归并力度，对按照双号并行、设分中心形式已经完成归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。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。加强对12345工单承办单位办理工作的督查考核，及时公开办理情况，不断提高响应率、解决率和满意率，确保企业和群众诉求事项办得成、办得快、办得好。

（二）提升110接处警工作效能。各地区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。

（三）加强 12345 与 110 智能联动。开发智能推荐、语音自动转写、自助派单功能，推进智能化客服系统建设。建立 12345 与 110 接诉工作相衔接的快速响应机制，遇突发情况话务量激增时，智能客服系统对高频问题自动解答，引导企业和群众通过智能系统反映情况。建设 12345 与 110 标准统一、实时更新、共建共享的知识库，对高频问题和高频转办事项制定“一问一答”口径，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，完善双方校核、一键转办、查漏纠错制度。

四、保障措施

各地区要切实增强做好 12345 与 110 对接联动工作的责任感、紧迫感、使命感，高效率推进 12345 平台与 110 业务系统的互联互通，加大保障力度，有力有序推动对接联动工作，不断提升 12345 接办质效和 110 接处警工作效能。

（一）加强组织领导。自治区政务服务局、公安厅负责统筹协调全区 12345 与 110 对接联动工作。各盟市要建立 12345 与 110 对接联动组织领导机制和工作专班，健全完善 12345 与 110 评估指标体系。各盟市 12345 政务服务便民热线工作领导小组成员单位和公安机关要根据联动工作职责和要求，加强统筹管理，出台

实施细则，及时积极协调解决对接联动工作中遇到的困难和问题，切实构建各司其职、各负其责的联动体系，做到响应及时、处置有力。

（二）加强经费保障。各地区要加大对 12345 与 110 对接联动工作、系统建设、人员培训的财政保障力度，各级财政、发展改革部门要统筹利用现有经费渠道，对 12345 与 110 对接联动工作、系统建设、人员培训等所需经费予以保障，支持推动对接联动工作有序高效进行。各级 12345 政务服务便民热线工作领导小组成员单位升级优化系统平台所产生的费用和人员经费，由成员单位自行承担。

（三）加强队伍建设。各地区要根据 12345 和 110 的话务量，科学合理设置话务座席，配齐配强话务人员，强化对一线工作人员的关心力度，按规定落实有关职业规划、薪酬待遇、权益保护、表彰奖励等方面的保障政策措施。同时，加强 12345 与 110 工作人员业务技能培训，定期开展话务代表、接警员交流活动，加强沟通联系，强化联动协作。各级 12345 政务服务便民热线工作领导小组相关成员单位要根据工作任务需要，加快建立与联动机制相适应的工作模式，开展“7×24 小时”值班值守，确保高效处置企业和群众诉求。

（四）加强宣传引导。各地区要充分利用政府网站、新闻媒体等渠道，广泛宣传 12345 与 110 的工作职责、受理范围、转办联动机制等内容，引导人民群众正确使用 12345 和 110。对恶意

骚扰 12345 与 110 的违法行为，要加大打击和曝光力度。要主动接受人大代表、政协委员、纪检监察、社会团体、人民群众和媒体监督，不断扩大 12345 与 110 的影响力。

附件：12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台受理范围
划分

附件

12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台受理范围划分

一、12345 政务服务便民热线应当受理的非警务类诉求（主要分为 16 类）

（一）公共设施类：供排水、供电、燃气、供暖、路灯、消防栓、线缆线杆等公共设备设施故障损坏，桥梁破损、道路坑洼、井盖缺失、道路除冰、居民区积水、围墙和广告牌等设施损坏倾倒；

（二）市容环境类：违章搭建、垃圾清运、道路积水、道路清扫、道路油污、污水漫溢、无证设摊、占道经营、河流污染、乱倒垃圾、餐饮油烟、河流清淤、贴刷广告、城市饲养家禽家畜、流浪犬、猫狗等动物排泄物影响环境卫生等；

（三）园林绿化类：树木倾倒、树木修剪、破坏绿化、除虫除害、动物尸体清理等；

（四）施工管理类：施工噪音扰民、违规开挖、工地扬尘、抛洒滴漏、房屋受损、违规拆改墙体等；

（五）交通运管类：出租车运营、黑车营运、宰客甩客等；

（六）环境保护类：环境污染、焚烧垃圾、光污染、水体污染、空气污染、电磁污染、工业噪声、建筑施工噪声、交通运输

噪声、社会生活噪声等；

（七）消费纠纷类：虚假宣传、消费分歧、物价问题、消费发票、产品质量、服务投诉、餐饮卫生等；

（八）市场监管类：无照经营、物价举报等；

（九）文化新闻类：涉及娱乐场所、文化市场管理等方面的群众举报投诉，未成年人进出营业性娱乐场所等；

（十）卫生健康类：医患纠纷、非法行医、医疗事故、医疗救助、医德医风、医护人员服务等；

（十一）教育类：违规补课、违规收费、校车管理、校园安全、入学问题、学费补贴、学历考试、其他教育政策等；

（十二）民生保障类：弱势群体救助（如发现流浪汉、乞讨人员、弃婴、残疾人、精神病患者需要民政部门救助，家中精神病人需送精神病院的求助，精神病发病人无钱送医院需要政府救助等）、低保问题、殡葬问题、儿童福利院、社会保险、创业扶持、退伍安置、工会、民族宗教等；

（十三）野生动物类：野生动物救助；

（十四）突发事件类：自来水管破裂、暖气管道破裂、供电故障、供水故障、燃气泄漏等；

（十五）其他求助类：挪车，车辆没油、没电、故障、陷入泥潭、水淹等，小区发现“僵尸车”，银行ATM机吞卡，出租车、公交车、共享单车内遗失物品等；

（十六）其他事件类：动植物疫情、动物贩卖、物业管理、

投诉其他政府部门不作为或服务态度不好、咨询投诉和救助服务（12345 受理范围内的服务）、请求法律援助服务、110 与 12345 协商的其他事项等。

二、110 报警服务台应当受理的警务类诉求(主要分为 7 类)

（一）违法犯罪行为：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；

（二）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；

（三）道路交通管理：道路交通事故、非道路交通事故、水上交通事故、交通堵塞、车辆管理、公安管理的道路交通设施损坏及驾驶擅自改装的机动车以轰鸣、疾驶等方式或者未按规定使用声响装置造成的噪声污染；

（四）治安灾害事故：危化物品泄漏事故、中毒事故、爆炸事故、火灾事故、沉船事故、挤压死伤事故、建筑坍塌事故、疫情灾害、自然天气灾害等事故，需要公安机关参与紧急处置的；

（五）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，以及发生溺水、高坠、自杀等危及人身安全状况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；

（六）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，以及发生地震、洪涝、泥石流等自然灾害险情，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；

（七）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。

三、12345 政务服务便民热线应第一时间移交 110 报警服务台，同时将诉求事项转办至属地政府和相关职能部门的诉求（主要为 4 类紧急事件）

（一）个人极端事件：12345 接到诉求人称有个人极端行为事件的；

（二）扬言报复社会事件：接到诉求人称对政府和社会不满，扬言采取极端方法报复社会或者通过自杀等方式要挟政府解决问题的；

（三）群体性聚集事件：接到诉求人称在社会面或者重要场所所有人员聚集等群体性事件的；

（四）危及公共、人身或财产安全事件：12345 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 110 联动处置的事项。

四、110 报警服务台应进行先期处置，后根据实际处置情况移交 12345 政务服务便民热线的诉求（主要为 7 类群众求助）

（一）交通设施类：交通标志牌、交通信号灯、交通护栏、

道路信号显示屏等与公安交通管理有关的报警；

（二）街面秩序类：违章停车、道路拥堵、治理、街头病倒人员、交通运输噪音等与街面治安秩序有关的报警；

（三）环境保护类：焚烧垃圾等（易发生火灾需公安机关到现场先期处置）；

（四）市场监管类：未成年人进出营业性娱乐场所（需公安机关到现场先期处置）等；

（五）治安管理类：群租问题、犬类伤人、城市饲养家禽家畜、治安举报类问题、黄牛倒卖票等与治安管理有关的报警；

（六）公共设施类：井盖缺失、桥梁破损、围墙倾倒、广告牌、建筑物损坏（需公安机关临时设置警示标志）、线缆电杆损坏（需先期处置是否为人故意破坏）等；

（七）突发事件类：动植物类疫情、危难救助（发生溺水、坠楼、自杀等状况，需要公安机关紧急救助的；老人、儿童以及智障人员、精神疾病患者等人员走失状况，需要公安机关在一定范围查找的；公众遇到危难处于孤立无援状况，需要公安机关立即救助的）、群体性事件、水电气重大故障、危化品重大泄漏事件、违法犯罪或者其他报警事项。

遇有本机制未明确的事项，由12345政务服务便民热线和110报警服务台协商解决。

抄送：自治区党委各部门，内蒙古军区，武警内蒙古总队。
自治区人大常委会办公厅、政协办公厅，自治区监委，自治区
高级人民法院，检察院。
各人民团体，新闻单位。

内蒙古自治区人民政府办公厅文电处

2022年12月14日印发
