

江苏省人民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

各市、县(市、区)人民政府,省各委办厅局,省各直属单位:

为认真贯彻落实《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,以下简称《意见》)要求,切实推动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)形成高效对接联动机制,科学合理分流非警务求助、快速有效处置突发警情,进一步提升协同服务效能,助力治理体系和治理能力现代化,经省人民政府同意,制定以下实施意见。

一、总体要求

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,聚焦畅通规范企业和群众诉求表达、利益协调、权益保障通道,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,以加快推进平台互联互通、数据融合共享、机制顺畅高效为支撑,以问题诉求及时解决、风险隐患源头化解为重点,加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的12345与110对接联动机制,以勇挑大梁的担当和敢为善为的本领,不断提升社会治理能力和治理水平,切实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,全省各市、县(市、区)全部建成12345与110对接联动机制,高效开展企业和群众诉求协同办理、“双非”(非警务求助、非紧急诉求)报警分流处置、风险隐患联动化解等工作,成员单位响应能力明显增强,流转工单警

单无效回流现象明显减少,企业和群众诉求办理服务满意度明显提升。2023年6月底前,全面完成《意见》和我省有关文件确定的各项工作任务,各级12345与110平台互联互通、数据资源共享应用,对接联动机制制度化、规范化、法治化、信息化水平显著提升,感知预警社会风险、联动解决民生问题、协同化解安全隐患的共建共治体系基本形成。

三、主要任务

(一)全面落实县级层面对接联动。在各设区市12345与110实现对接联动基础上,全面推进县(市、区)独立12345话务平台与县(市、区)独立110接警区对接联动〔县(市、区)无独立平台或接警区的与市级对接联动〕,建立健全流转渠道和工作机制,细化完善对接联动事项操作流程,落实我省有关文件确定的对接联动事项清单,结合实际扩展优化有关事项,确保省、市、县三级全面实现12345与110高效对接联动。

(二)加快平台联通和数据共享。各地要科学规划设计,有效整合资源,加大投入力度,通过升级改造12345、110平台或建设一体化联动工作平台等方式,加快实现12345与110平台对接联动,建立工单警单在线交互通道,规范工单警单标准、受理反馈项目等数据格式,实现双向派单、跟踪督办、反馈回写、智能监管,做到对接事项网上流转、互联互通、全程可溯、闭环运行。对12345接报的涉及社会治理、安全稳定的高频诉求事项,110接报的除涉及危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定以外的重大民生求助事项,要在动态更新、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实现数据共享,做到可查、可看、可追溯、可批量应用。

(三)互设对接联动专席。推动12345与110分别在对方话务大厅设立对接联动专席,视情互派人员专班值班值守,严把工单警单流转办理规范关、质量关,切实提高工单警单流转办理效率。按照优势互补原则,推动12345与110定期互派人员跟班学习,组织话务员、接警员集中培训,加强沟通交流、熟悉业务内容,保障对接联动更加高效有序、流转办理更加精准顺畅。

(四)强化接诉即应和跟踪督办。对双向流转工单警单存有疑议的,由12345与110协商确定,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,督促承办单位及时通过短信提示、电话回拨等方式联系当事人,反馈工单警单办理进展。推动各级12345成员单位组建与联动机制相适应的工作团队,加快建立健全工单警单流转处置机制。各级12345与110要加强对工单警单受理、分流、办理、反馈的全流程、全链条监管,严格跟踪督办,严肃考核问责。

(五)实行“双哨”联办联处。发挥12345与110各自职能优势,对双向流转的高频诉求、重复报警、疑难工单,涉及多地区、多部门、多主体的,12345与110要建立“双哨”联办联处机制,由12345与110“吹哨”,相关地区、涉及部门、不同主体“应哨报到”,打破条块分割、聚合资源优势,共同研究解决企业和群众诉求事项,切实提升工单警单办结率、满意度。将基层网格纳入“双哨”联办机制,发挥人熟、地熟、情况熟优势,广泛搜集民生诉求、及时预警矛盾隐患,为联办联处夯实基础。

(六)定期联席会商研判。建立12345与110联席会议制度,实行“月交流、季会商、年总结”,针对对接联动流程规范、工作质效、技术支撑定期开展阶段性、专题性总结,及时研究解决对接联动中出现的新情况新问题。对管辖权限、职责边界存在分歧的事项,及时联系相关部门研究会商,厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范,确保企业和群众诉求有人办、及时办、办得好。

(七)加强风险预警和化解。聚焦疫情防控、助企纾困、社会保障、便民服务、矛盾化解、应急处突等需求,细化完善监测预警、研判评估、响应处置等措施,采取专题化、标签化等方法,开展政务诉求和警情数据融合研判应用,排查民意热点、治安乱点、风险隐患、矛盾问题,为部门履职、效能监管提供支撑,为党委政府决策提供辅助。推动将12345纳入本级党委政府安全稳定联合研判机制,加强相关信息沟通共享,进一步增强预警处置合力。

(八)强化应急联动响应。加强12345、110与119、120等紧急热线和水电

气热等公共事业服务热线的应急联动响应,对存在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、相关职能部门开展专业处置。遇到重大突发事件话务座席严重不足时,双方可在条件允许的情况下提供互助支援。

(九)开展对接联动考核评估。各地要采取内部评估、第三方评估等形式,加强对12345工单、110警单特别是双向流转工单警单的按时办结率、办理满意率等指标的考核评价,对对接联动成效进行综合评估。要运用督办协调、约谈提醒等方式,压紧压实承办单位责任;对合理诉求办理质量差、推诿扯皮、不当退单等情形及时通报,加大不满意工单警单督办力度,确保企业和群众诉求“件件有回音、事事有着落”。

(十)保障12345与110健康有序运转。充分利用政府网站、政务服务平台、新闻媒体,广泛宣传12345与110工作职责、受理范围等,引导企业和群众正确使用12345与110,不断强化“有事找政府,12345;公安110,为民保安宁”的社会共识。要积极维护平台正常工作秩序,加强平台工作法治化建设,推动将恶意骚扰平台行为纳入社会信用管理体系,强化惩治曝光力度。对恶意侮辱谩骂、扬言恐吓、频繁滋扰等行为,由公安机关依法调查处理,切实保障12345与110平台资源。

推进12345与110高效对接联动分三个阶段实施:第一阶段(调研摸排阶段,至2022年11月底),重点做好宣传发动、调研摸底工作。各地要采取上下结合的方式,认真梳理本地机制运行、平台对接、数据共享等方面进展情况,进一步摸清工作需求、保障机制等方面存在的问题和难点,针对性研究制定本地对接联动具体实施方案;第二阶段(具体实施阶段,2022年12月至2023年5月底),各地按照高效对接联动实施方案目标任务,全面建成12345与110对接联动机制,全部完成12345与110平台互联互通,各项任务同步推进、取得实效;第三阶段(总结评估阶段,2023年6月),省政务办、省公安厅将联合成立检查组,对各地12345与110对接联动机制运行质效进行实地检查和评估验收,开

展查漏补缺、推进完善提高。同时,在全省推出一批高效对接联动的示范单位,力争形成一系列特色鲜明、成效突出的经验做法,展示我省对接联动实施成效。

四、工作要求

(一)强化组织领导。推动12345与110高效对接联动,既是贯彻落实国家要求,也是提升我省社会治理水平、优化政务资源配置的有力抓手,各地各有关部门要进一步提高政治站位,加强组织领导,强化人、财、物等要素保障,确保按时保质保量完成各项目标任务。

(二)强化责任落实。各地12345主管部门、公安机关要严格对照实施方案,进一步细化各项具体工作的任务点、时间表、路线图,挂图作战、倒排工期,层层压实责任、稳步有序推进。对高效对接联动实施成效不明显的,要综合运用督办、通报、约谈等形式,强化督导推动;对敷衍塞责、行动迟缓的地区和单位,要及时予以通报。

(三)强化联动协作。各地12345与110要加强协作配合,抽调专人组建联合工作专班,具体负责实施方案制定、联动措施细化、市县工作指导、组织推进督导等工作,扎实推动《意见》在我省落地见效。有条件的地方,要加强与本地社会治理有关部门的对接联动,主动加强与政府其他部门的协作配合,进一步明晰事权界限、优化资源配置、提升综合效益。

(四)强化方式创新。各地要主动对标对表省内外先进地区,积极探索12345与110高效对接联动新办法、新路径,在对接联动实施方案的基础上,创新打造一批符合本地实际、可供借鉴参考、切实有效管用的对接联动路径方法。要依托我省数字政府创新建设成果,强化云计算、大数据、人工智能等技术在12345与110对接联动中的运用,以智能化手段推动工作取得实效。

江苏省人民政府办公厅

2022年11月14日