

关于印发《乌鲁木齐市 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

乌鲁木齐县、各区人民政府，乌鲁木齐经济技术开发区、高新技术产业开发区、甘泉堡经济技术开发区（工业区）管委会，市属各委、办、局：

《乌鲁木齐市 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》已经市十七届人民政府第 30 次常务会议研究同意，现印发你们，请认真贯彻落实。

乌鲁木齐市人民政府办公室
2023 年 1 月 30 日

乌鲁木齐市 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

为推动乌鲁木齐市 12345 政务服务便民热线（以下简称“12345 热线”）与 110 报警服务台（以下简称“110 平台”）高效对接联动，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，落实落细《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）文件要求，依据《关于印发〈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〉的通知》（新政办发〔2023〕2 号），结合工作实际，制定本方案。

一、工作目标

加快转变政府职能，以对接联动机制顺畅运行为目标，以分流联动事项高效办理为重点，以平台数据智能应用为支撑，加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的 12345 热线与 110 平台高效对接联动机制，进一步提升政务服务水平，畅通政府与企业群众互动渠道。

2023 年 1 月底前，对接联动机制基本建立，12345 热线与 110 平台话务一键互转基本建成，12345 热线推动部门协同高效履职、及时解决涉及政府管理和服务的非紧急诉求，110 平台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 年底前，对接联动机制高效顺畅，积极配合自治区 12345 平台与自治区 110 平台实现互联互通、相关数据资源共享，不断提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平。

二、推动高效对接联动

（一）厘清职责边界

1. 12345 热线是乌鲁木齐市人民政府，市属各相关单位受理企业群众非紧急诉求平台，主要涉及政府管理和公共服务，包括经济调节、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 平台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规或者失职行为的投诉。

根据公安部 2021 年修订下发的《110 接处警工作规则》规定，110 负责受理以下事项范围，除此之外视同为“非警务警情”：

（1）报警的范围：恐怖袭击类警情、刑事类警情、治安类警情、群体性事件、火灾、交通等治安灾害事故、其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警。

（2）求助的范围：发生地震、洪水、泥石流等自然灾害险情，危及人身财产安全，需要公安机关紧急处置的；发生危及人身安全的紧急情况，如溺水、坠楼、自杀等，需要公安机关立即救助的；老人、儿童以及智障人员、精神病人等在确定区域内走失，需要当地公安机关在相应范围内帮助查找的；涉及水、电、气、热等公共设施出现险情，威胁公共安全、人身安全和财产安全，需要公安机关先期紧急处置的；其他需要公安机关处置的紧急求助事项。

（3）投诉的范围：公安机关及其人民警察正在发生的违反《中华人民共和国人民警察法》《公安机关督察条例》等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、管理制度和职业道德的各种行为。

（二）建立健全对接联动机制

1. 建立健全话务一键转接和应急联动机制。12345 热线或 110 平台通过电话接到明确属于对方受理范围内的诉求，以一键转接方式及时转至对方平台受理登记，12345 热线与 110 平台开通互转绿色通道，做好话务底号申请与绑定，实现话务实时流转和号码双向推送，形成企业群众和报警人诉求“一键携号转接、三方语音通话”的联动处置。12345 热线如接到存在危及人身和财产安全、公共安全、涉及违法犯罪的紧急诉求，电话直接转接由 110 及时派警先行处置。对明确不属于 12345 与 110 受理范围的事项，话务人员要做好合理引导解释，疏解民意。

建立 12345 热线、110 平台与 119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的应急联动机制，确保及时有效应对突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等。同时，要建立健全 12345 热线与 110 平台应急联动机制，遇到突发事件时及时启动应急联动方案。当遇到突发事件导致话务量激增，话务座席严重不足时，积极对接自治区政务服务便民热线管理机构和自治区公安机关，给予统筹协调其他地区远程话务座席支持，帮助 12345 热线或 110 平台接听和答复群众诉求，在较短时间内实现热线服务供给从严重紧缺到动态平衡的跨越式提升。为 110、119、120、122 等紧急热线配置专家座席，针对紧急类求助诉求由 12345 热线一键转接或三方通话给相应专家座席，优先接听。

责任单位：市城市管理局（行政执法局）、市公安局

配合单位：各有关单位

完成时限：2023 年 1 月底前

2. 建立健全对接联动机制。按照自治区“总对总”对接联动方式，12345 热线与 110 平台之间不再重复对接。针对责任单位不明确或者职责交叉的，可以通过三方通话（诉求方、12345、110）方式了解具体诉求后，由 12345 与 110 协商确定受理平台，以工单、警单转派方式转交对方受理，要实现双边办结归档。对协商后仍无法确定的，依据“谁接到谁先行受理”原则进行处理，12345 热线无法解决的，汇集数据推送至自治区 12345 平台，由

自治区 12345 平台协调解决跨地州市、自治区层级、跨省事项、上报国家事项与 110 联动对接。110 平台和 12345 热线按照自治区 12345 热线制定的统一工单规范要求填报企业和群众诉求，通过自治区 110 平台与自治区 12345 热线实现工单、警单相互流转，逐步形成常态化问题的联动处置方案，加快打造非紧急警情类诉求联动创新模式。

自治区层面“总对总”联动机制正式运行前，以优先电话形式互转各类紧急事件，12345 热线与 110 平台共同制定转办信息通报机制，并以定期专报形式总结问题处办情况，形成闭环管理模式。

责任单位：市城市管理局（行政执法局）、市公安局

配合单位：各有关单位

完成时限：2023 年 10 月底前

3. 建立健全会商交流机制。建立健全 12345 热线与 110 平台会商机制，对职责边界不清、存在管辖争议的高频热点诉求事项，及时召集相关职能部门研究会商，逐一厘清职责权限、明确管辖主体、压实主体责任，制定处置规范。同时，建立健全 12345 热线与 110 平台定期交流机制，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，针对不足之处制定有效的处置方案，定期开展业务培训，切实提升对接联动工作效能。

责任单位：市城市管理局（行政执法局）、市公安局

配合单位：各有关单位

完成时限：2023 年 1 月底前

4. 健全滋扰治理机制。常态化开展打击恶意骚扰 12345 热线、110 平台等违法行为专项工作。12345 热线遇到恶意骚扰、扬言恐吓、疑似醉酒人员或精神病人反复滋扰等情况，及时通报 110 平台。对恶意骚扰 12345 热线与 110 平台等违法行为，加大打击和曝光力度。情节严重的，依法开展精准治理，有效压减滋扰类报警求助。

责任单位：市城市管理局（行政执法局）、市公安局

配合单位：各有关单位

完成时限：2023 年 1 月底前

三、加强能力建设

（一）提升服务效能

加大政务服务便民热线整合力度，强化 12345 热线与 110 平台对接，确保人工接通率不低于 80%，优化 12345 热线运行机制，进一步强化 12345 热线和 110 平台知识库建设，并提供知识检索服务，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，强化值班值守，缩短办理时限。公安机关要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。

加强 12345 热线和 110 平台共享知识库建设，定期更新政策法规内容，设置专岗专席处理互转信息，提高“即问即答”“接诉即办”服务效能。增设备用专线号码，避免出现因话务量激增

导致电话占线，确保 12345 热线与 110 平台信息互转畅通。

责任单位：市城市管理局（行政执法局）、市公安局

完成时限：2023 年 11 月底前

（二）强化系统支撑和数据共享应用

1. 逐步推动平台融合互通。12345 热线和 110 平台要严格按照自治区统一的热线工单和警单受理标准、受理反馈项目等数据格式，梳理整合平台融合互通的建设需求和业务流程，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（自治区统一标准确定前，12345 热线和 110 平台要结合乌鲁木齐市工作实际，制定互转工单、警单信息暂行标准，并依据上级要求适时调整，确保与上级平台保持一致）。12345 热线要高标准实施诉求分类代码标准，制定专项方案，落实工作责任，并做好数据动态更新，确保数据的准确性、实时性。

责任单位：市城市管理局（行政执法局）、市公安局

配合单位：各有关单位

完成时限：2023 年 10 月底前

2. 逐步加强数据共享应用。逐步建立健全 12345 热线与 110 平台双向分流联动事项相关数据共享交换机制，在确保安全的前提下，采取统一开放数据或者服务接口、共建中间数据库等方式共享，做到可查、可看、可追溯、可批量应用。积极运用大数据、人工智能等技术手段，利用数据分析、数据挖掘等前沿技术，深

化研判分析，前移化解关口，聚焦问题，压实责任。最大限度挖掘数据价值，利用大数据技术对联动诉求进行全面监测与态势分析，智能研判事件趋势、快速定位热点诉求，力求变被动服务为主动服务。综合应用数据分析成果，有效排查民意热点、风险隐患、矛盾问题，定期形成专报支撑领导决策，12345热线和110平台要定期将分析结果向市委、市人民政府报送，并视情向市属各相关单位通报，为推动12345热线与110平台高效联动、部门履职、效能监管和科学决策提供支撑，实现“用数据管理、用数据决策、用数据创新”，推动政务热线从数字化到数智化的转型。

责任单位：市城市管理局（行政执法局）、市公安局

配合单位：各有关单位

完成时限：2023年10月底前

（三）加强热线监管能力

12345热线与110平台要建立健全跟踪督办机制、完善绩效考核体系，加强对工单、警单承办单位办理工作的督查考核，及时公开办理情况，切实提升热线运行质量，不断增强企业和群众对政府的满意度。

责任单位：市城市管理局（行政执法局）、市公安局

配合单位：各有关单位

完成时限：2023年11月底前

（四）提升热线智能化水平

12345热线与110平台要在热线诉求受理、处理、回访、质

检等全流程开发智能客服、智能推荐、语音自动转写、智能归口、智能派单、智能回访、智能质检等功能，提升智能化水平，快速、高效、智能的为热线提供辅助服务，优化人机交互体验，降低人力成本，有效提高热线服务质量、规范服务行为、提升服务效率及满意度。

责任单位：市城市管理局（行政执法局）、市公安局

配合单位：各有关单位

完成时限：2023年11月底前

四、保障措施

（一）加强组织领导。市城市管理局（行政执法局）、市公安局负责统筹协调12345热线与110平台对接联动工作，加强对市属各相关单位的工作指导，定期分析研判，及时研究解决工作中的重大问题，并分别负责建立完善12345热线、110平台评估指标体系，以规范有效的考核评估促进服务效能不断提高。市政务服务便民热线管理机构和公安机关具体负责12345热线与110平台高效对接联动的实施工作，制定落实措施，细化分流转办具体规则和事项清单，确保对接联动工作落地见效。各区（县）、市属相关部门以及承担水、电、气、热等公共服务职能的企事业单位要加强与12345热线、110平台的对接联动，确保群众诉求接得住、办的好。

（二）加强支持保障。强化财政专项保障，将12345热线与110平台建设及运维经费列入市级财政预算。市属各相关单位要

加大对 12345 热线与 110 平台对接联动工作、系统建设、人员培训等的财政保障力度。为保证 12345 热线有效承接大量非警务类警单，根据平台转办业务需求，12345 热线要配齐配全配强人员队伍，合理扩充话务员、工单处理员、管理人员、数据汇聚人员、数据分析人员；市公安局要加快 110 平台建设工作，指导监督 110 平台合理配置人员队伍。定期组织开展 12345 热线与 110 平台业务培训，持续提升工作人员的综合素质和服务水平。落实好一线人员的政策保障、权益保护等措施，对表现突出或者贡献突出的单位和个人，按照国家有关规定给予表彰奖励。

（三）加强宣传引导。各区（县）、市属各相关单位要充分利用政府网站、政务服务平台、新闻媒体等，广泛宣传 12345 热线与 110 平台的工作职责、受理范围等，引导企业和群众正确使用 12345 热线与 110 平台。同时，加强经验做法总结和复制推广，巩固和拓展 12345 热线与 110 平台对接联动工作成果。