

舞阳县人民政府办公室文件

舞政办〔2018〕87号

舞阳县人民政府办公室 关于印发舞阳县政务服务热线整合工作 实施方案的通知

各乡镇人民政府，县政府各部门，直属及驻舞各单位：

《舞阳县政务服务热线整合工作实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请抓好贯彻落实。



2018年12月14日

舞阳县政务服务热线整合工作实施方案

为扎实推进全县政务服务热线整合工作，形成“一个号码管服务”的政府公共服务新机制，提高政府管理服务水平和
社会救援保障，根据《河南省人民政府办公厅关于建设统一政务服务热线平台的指导意见》（豫政办〔2018〕64号）和《漯河市人民政府办公室关于印发漯河市政务服务热线整合工作实施方案的通知》（漯政办〔2018〕86号）工作要求，结合我县实际，特制定本实施方案。

一、工作目标

紧紧围绕“一个号码”“一个平台”“一套人马”“一个机制”，以“12345”市长热线为基础，整合对接各类政务服务热线，解决热线号码多、管理分散、接通率低、办理低效等问题，与110报警服务平台协调联动，实现非警务类警情分流。将“12345”作为统一号码，建设“统一、便捷、权威、高效”的“12345”社会公共服务平台（以下简称“12345”平台）。

二、主要任务

2018年底，完成全县各类政务服务热线整合。除110、119、120等紧急类热线外，对其它各类政务服务热线全部整合，原号码全部予以撤销。配合市政府办公室将“12345”作为统一号码，建成“统一、便携、权威、高效”的“12345”社会公共服务平台，实现“一号受理、互联互通、方便群众、服务决策”，组建

舞阳县“12345”社会公共服务平台办公室，具体负责“12345”热线转办件的接收、签批、转办、督办、上报、回访等工作。

三、工作保障

（一）加强组织领导。成立舞阳县政务服务热线整合工作领导小组，领导小组成员名单如下：

组 长：盛阳光 县委常委、常务副县长

副组长：张炜扬 县委常委、宣传部长、副县长

左景浩 县产业集聚区管委会主任

成 员：三级联动单位主要负责同志

领导小组下设办公室，办公室设在县政府办公室，县政府办公室主任谷春平兼任办公室主任，县政务信息中心主任李辉、县行政服务中心主任郭小敏、县政府督查室科长潘小杰、县公安局警令部主任罗霄兼任副主任。

（二）加大保障力度。各有关部门要积极支持配合热线整合工作，在机构编制、人员、经费、技术等方面提供有力保障。机构编制部门负责各单位热线岗位在编人员调整工作；财政部门负责热线整合后，人员经费保障和热线相关资产的移交工作，并纳入财政预算；人社部门负责相关部门人员抽调工作；联通、移动、电信等单位根据要求，适时做好整合热线的指向工作，各有关部门、单位要切实抓好热线运行、管理、服务等工作，按时限、高质量回应群众诉求，不得因整合工作影响热线的正常运行。

（三）强化责任落实。各级各部门要按照政务服务热线整合工作要求、推进步骤和时间节点，建立工作台帐，倒排工期，加大力度，保质保量完成整合任务。县政务服务热线整合工作领导小组办公室要适时组织专项督导，定期通报整合工作进展情况，对工作不重视、开展不力、进度严重滞后的，通报批评。

（四）加强宣传引导。充分利用舞阳政府网、电视台以及各类新闻媒体，加强对政务服务热线整合的宣传工作，宣传“12345”平台的综合服务功能，引导群众正确拨打热线电话，着力扩大“12345”社会公共服务平台的社会影响力。

附件：1. 舞阳县政务服务热线整合统计表

2. 舞阳县“12345”社会公共服务平台建设工作细则

3. 舞阳县“12345”社会公共服务平台与110报警服务平台协调联动建设工作细则

舞阳县“12345”社会公共服务平台与 110 报警服务平台协调联动建设工作细则

第一条 强化 110 报警服务平台建设

县公安局负责 110 报警服务平台的技术改造和提质升级，着力提升 110 报警服务平台接处警能力。对非警务类报警电话，加强即时甄别，及时主动对接“12345”平台，确保非警务类报警及时分流。保障 110 报警服务平台与“12345”平台实现数据实时双向流转、互联互通。

第二条 明确“12345”社会公共服务平台和 110 报警服务平台分类管理事项

（一）公安机关 110 受理警务警情的范围

1. 受理报警范围：

- （1）刑事案件；
- （2）治安案（事）件；
- （3）危及人身、财产安全或者社会治安秩序的群体性事件；
- （4）自然灾害、治安灾害事故；
- （5）其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警。

2. 受理求助范围：

- （1）发生溺水、坠楼、自杀等状况，需要紧急救助的；

(2) 老人、儿童以及智障人员、精神病患者等人员走失，需要在一定范围内帮助查找的；

(3) 公众遇到危难，处于孤立无援状况，需要立即救助的；

(4) 涉及水、电、气、热等公共设施出现险情，威胁公共安全、人身或者财产安全和工作、学习、生活秩序，需要公安机关先期紧急处置的；

(5) 需要公安机关处理的其他紧急求助事项。

3. 受理投诉范围：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，及其他违反相关法律法规的各种行为。

(二) “12345” 社会公共服务平台受理范围排除事项

1. 应当由 110、119、120 等紧急求助类号码受理的事项；

2. 应当由组织党务、纪检监察、刑事司法、法律援助等号码受理的事项；

3. 涉及党委、人大、政协、法院、检察院、军队和武警职能的事项；

4. 对依法应当或已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径解决的事项。

第三条 “12345” 平台与 110 平台联动互通工作按以下方式进行

(一) “12345” 平台接到紧急警务警情时，可采取一键转

接至 110 报警服务台，也可引导市民直接拨打 110 报警，110 报警服务台负责将“12345”平台转接的警务警情及时分流处置。

（二）110 报警服务台接到非警务求助时，负责指引群众向“12345”平台反映诉求，或者将群众通过 110 反映非警务类求助的电话转接至“12345”平台，“12345”平台负责将 110 转接的非警务类求助根据具体需求，分流至政府相关职能部门处置。

（三）对于警务与非警务难以界定的事项，“12345”平台将群众请求事项派单至 110 报警服务平台的，公安机关应迅速指派警力调查处置。民警现场核实不属公安机关管辖的群众服务请求，立即向“12345”平台反馈，同时先期采取应急措施。相关部门接到“12345”平台工作指令后，应启动快速响应机制。

（四）“12345”平台各相关责任单位，接到“12345”平台转办的需快速处理的群众求助事项后，应在规定时间内立即组织人员赶赴现场进行处置（偏远地区的响应时间可适时延长），并及时向“12345”平台反馈处置及采取措施情况。

第四条 联动互通内部对接工作按以下方式进行

（一）推送服务：110 平台与“12345”平台各自建立请求服务，当一方平台受理非管辖诉求后，受理平台方主动发起服务请求，将业务单据推送给对方平台，并及时进行声音、消息提醒。

（二）数据库对接：实现双方平台互联，当一方平台接到

对方推送数据请求后，接受方写入本平台数据库，并向对方平台发送接收成功回执；一方平台数据更新时，发送数据同步请求，提醒处理。

（三）三方通话：当一方平台受理非管辖诉求且专业知识较强时，使用三方通话功能，将报案人或诉求人转接至另一方平台受理。

（四）网络对接：“12345”平台系统运行在市政府政务专网，110平台系统运行在110专网，使用光纤分别连接政务专网与110专网的安全设备，达到两个网络相互有限访问。

第五条 量化考核制度

舞阳县政务服务热线整合工作领导小组建立考核体系，对联动单位签收、退回、办理、处理时效、回访、满意率等参数量化考核。并建立信息统计通报制度，依据量化考核情况进行月度、季度、半年和年度通报，并在政府门户网站上向社会公布。

第六条 本细则未尽事项，舞阳县政务服务热线整合工作领导小组办公室负责解释。

