

上海市人民政府办公厅文件

沪府办发〔2023〕5号

上海市人民政府办公厅关于 本市推进 12345 市民服务热线与 110 报警服务台高效对接联动的实施意见

各区人民政府，市政府各委、办、局：

为创新完善本市社会治理联动体系，建立健全群众诉求联通联办机制，进一步加强本市 12345 市民服务热线与 110 报警服务台等平台高效对接联动，科学合理分流非警务求助，快速有效处置突发警情，不断提升协同服务能级，根据国务院办公厅《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）精神，结合提升政府服务效能、数字化转型等任务要求，现就本市推进 12345 市民服务热线（以下简称“12345”）与 110 报警服务台（以下简称“110”）高效对接联动提出

实施意见如下：

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，全面贯彻党的二十大精神，践行人民城市重要理念，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与110高效对接联动机制，全面实现共建共享、互联互通，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）工作目标

在市12345市民服务热线领导小组架构下，优化完善12345与110双向互转、对接联动、联合调处、会商交流等机制，建立市政府办公厅牵头协调，市城运中心具体指导，12345与110指挥中心高效对接联动的工作机制。充分发挥市城运中心指挥调度，12345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依法打击违法犯罪活动、及时处置紧急危难警情的作用，赋能各区形成区城运中心牵头、各相关部门参与、基层应急处置队伍建立健全的工作格局，不断提升超大城市基层治理科学化、精细化、智能化水平。

二、工作任务

（一）加强对接联动机制建设

1.明确职责任务边界。市城运中心是本市“一网统管”平台的

指挥机构和运行主体,12345 是政府受理企业群众对政府管理和服务的非紧急诉求的便民热线平台,110 是公安机关受理处置企业群众报警、紧急求助和警务投诉的报警服务平台。

2.健全日常转办机制。市 12345 平台接到属于 110 受理范围的诉求事项,应及时转交市 110 平台第一时间派警处置;市 110 平台接到明确属于 12345 受理范围的咨询、建议、投诉、举报等非紧急求助事项,应及时转交市 12345 平台受理。市 12345 平台及时将诉求事项转至各区政府或相关职能部门,按照 12345 工单流程办理。

对责任单位不明确或职责交叉的诉求事项,市 12345 平台与市 110 平台按照首接责任制的原则,由首先接到诉求的平台先行受理。如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。对明确不属于 12345 与 110 受理范围的事项,首接工作人员要做好合理引导和解释工作。在电话转接基础上,对 12345 或 110 通过互联网渠道接到明确属于对方受理范围内的诉求,通过系统互转工单。

3.建立协调工作机制。市 12345 市民服务热线领导小组负责指导全市政务服务热线工作规划、重大事项决策和重点难点问题研判解决。市信访办、市公安局、市城运中心等单位协调联动,建立有关部门、单位参与的协调工作机制,明确定期会商交流、评估通报和绩效考核等机制,推进落实“高效处置一件事”,不断推动完善本市社会治理工作体系。市城运中心加强对各级城运中心指导

和监督,市 12345 市民服务热线领导小组办公室与市公安局指挥中心负责统筹协调 12345 与 110 对接联动工作。

4.建立联动处置机制。各区政府建立健全区城运中心与公安指挥中心(派出所)的联勤指挥协调机制,整合基层资源力量形成一支 7 天×24 小时响应的城市运行管理和应急处置队伍,明确工作职责边界,依据职责分工和受理范围对 12345、110 接报的各类诉求事项,及时在区、街镇分流转办。

优化完善区域内诉求事项的接报与流转、签收与承接、核实与派遣、处置与结案等工作流程。有关单位发现矛盾纠纷激化、事态难以控制或涉及违法犯罪的,应当联动 110 派警处置,开展联合调处。公安机关接报的属非警务受理范围但有现场处置需求,有必要及时派员处置的求助、纠纷等诉求事项,可由基层应急处置队伍先行处理。公安机关在警情指挥处置过程中发现应属其他部门受理的非警务事项,依托联动机制转交相关部门处理。公安机关依职责做好其转派事项的全程跟踪和兜底处理工作。有条件的区可通过合署办公或互派工作人员等方式,提升协同响应、联勤联动效能,确保指挥高效、联动紧密。

5.健全应急联动机制。建立 12345 与 110、119、120 等紧急热线和水电气等公共事业服务热线的应急联动机制,确保一旦发生自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等突发事件,能够信息互通、快速响应、高效处置,为企业群众提供更加及时、专业、高效的紧急救助服务。若遇突发事件,及时启动应急联动方案,话务座席

严重不足时,应统筹协调全市政务热线话务座席给予支持。

(二) 加强对接联动平台建设

1. 推动平台融合互通。在市级层面,加快 12345 与 110 对接联通,规范工单和警单标准、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。在区、街镇层面,打通 12345 与 110,区、街镇城运中心(热线)与 110 平台数据链路,优化系统对接和工单转办效率,提升协同治理效能。

2. 加强数据共享应用。在确保安全的前提下,对 12345 与 110 双向分流联动事项相关数据,采取统一开放数据或服务接口、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。充分应用 12345、110 数据分析成果,最大限度挖掘数据价值,常态化开展政务服务诉求和警情数据融合研判,有效排查民意热点、风险隐患、矛盾问题,为部门履职、效能监管和科学决策提供支撑。

(三) 加强能力建设

1. 提升 12345 工作质效。深入推进政务服务热线归并优化及标准化运营。优化完善 12345 热线服务质量指标体系,建立指标量化、运营指导、绩效考核等机制,加强各分平台、分中心归并后规范化运行,不断提高服务质量。开展运营绩效管理评估,跟踪各分平台、分中心的话务需求、运营状况、座席配比、数据标准和专业队列设置等指标,增强归并效能,提高全市政务热线运营管理水平。

依托上海 12345 城市运行市民感知平台,加快推进数字化改造,优化政民互动渠道和方式,以更智能的服务提升企业群众满意度。加强知识库建设,提高解答准确性和效率。优化完善热线事项分级分类办理制度,持续推进工单办理规范化建设。加强对承办单位办理工作督查考核,不断健全问题发现、诉求响应、事项协调机制,及时、有效处理企业群众诉求。热线各级承办单位要建设科学合理的人才梯队,配齐配足工作力量,切实加强工作人员业务培训,不断提高热线服务质量和水平。

2.优化提升 110 接处警工作效能。市公安局要根据本市 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 全天候畅通。紧跟新技术应用,拓宽互联网报警渠道。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,制定完善各类突发紧急警情处置方案预案,开展常态化培训演练。加强对一线处警工作的数据赋能和后台支撑,有效提升警情处置效能。积极探索推行预防警务,深入推进立体化、信息化治安防控体系建设,加强风险隐患排查整治,最大限度减少警情的发生。加强矛盾纠纷多元预防调处化解,推动落实属地管理责任和源头治理措施,防止向案事件转化升级。

3.增强区级联动平台能力。各级政府充分利用区级平台联通上下、衔接左右的系统枢纽和作战平台功能,推动区域内条块资源统筹,实现工作力量整合,强化力量全面下放、资源高效下沉、保障有效下倾等方面能力建设,全面实现城市治理综合协同。

三、工作要求

(一)加强组织领导。坚持党对12345与110对接联动工作的全面领导。各区、各有关部门和单位要明确责任领导、细化实施方案,切实采取有力有效措施,确保对接联动工作落地见效。

(二)加强支持保障。切实加大人力、物力、财政、技术、政策等方面保障力度。市有关部门要给予充分支持,确保12345与110对接联动系统建设、队伍组建、人员培训、绩效激励等工作落实到位。各区、各街镇要加快城运中心、12345和110“多格合一”对接融合和力量整合,落实一线人员政策保障、权益保护、表彰激励,做强做实基层基础。

(三)注重考核评价。各区、各街镇要严格执行上海市12345市民服务热线工作管理办法、上海市城市网格化综合管理标准、110接处警工作规则等有关要求,将12345与110高效对接联动工作纳入绩效管理体系,完善群众满意度评价办法,在响应速度、办结效率、群众满意率等方面设定考核指标,强化督导问责问效。

(四)加强宣传引导。鼓励基层首创,积极探索符合实际的新机制、新模式,充分发挥先进典型示范引领作用,培育不同类型的试点单位,积累总结可复制、可推广经验,巩固和拓展联动工作成果。充分利用政府网站、政务服务平台、新闻媒体等,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平台。对恶意拨打12345与110等违法行为,加大

依法处理和曝光力度。

2023年4月10日

(此件公开发布)

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市纪委监委，市高院，市检察院。

上海市人民政府办公厅

2023年4月11日印发
