附件1：

朝阳市12345政务服务便民热线与110报警

服务台分流转办事项清单（试行）

为贯彻落实省、市关于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）联动部署，进一步提高政府行政管理及公共服务水平，建立职责明晰、优势互补、规范有序、便捷高效的社会联动机制，及时有效处置企业和群众的求助、咨询、投诉等事项，依据《朝阳市12345政务服务便民热线与110报警服务台联动工作方案》，结合我市实际，特制定本分流转办事项清单。

一、明确职责受理范围

12345是地方人民政府受理企业和群众对政府管理和服务的非紧急诉求的便民热线平台，受理范围为：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。

110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纪或者失职行为的投诉。

1. 划定分流转办事项

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 12345受理分流转办事项 | | | | |
| 政务咨询类 | | 1.政府工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、依申请或非依申请政府服务事项等政务信息咨询。 | | |
| 公共设施类 | | 供排水、供电、燃气、供暖、路灯、消防栓、线缆线杆等公共设施故障损坏，道路、桥梁损坏、道路及居民区积水、围墙和广告牌等设施损坏倾倒等。  （一）井盖维护：2.污水、雨水井盖；3.通信井盖；4.电力井盖；5.公路井盖；6.小区井盖；7.村居井盖；8.其他不明井盖。  （二）道路维护：9.国道省道;10.高速公路;11.县道;12.乡村道路、城市道路;13.桥梁损坏、道路及居民区积水。  （三）公共照明设施维护:14.城市路灯、地灯、景观灯;15.村居内自建路灯;16.其他公共照明设施。  （四）线缆（杆）维护:17.地下管线;18.电力立杆、线缆;19.通信杆塔、线缆;20.其他不明立杆（不含治安立杆）、线缆。  （五）电力设施维护:21.公共电力设施;22.用户电力设施;23.其他电力设施。  （六）水设施维护:24.国有自来水管网;25.私营自来水管网;26.用户自来水管;27.公共消防栓;28.用户消防栓;29.污水主管网;30.污水接入管网;  31.水域护栏;32.供暖及其他水设施。  （七）燃气设施维护:33.公共天然气管网; 34.用户天然气管道。  （八）广电网络设施维护:35.公共广电网络设施; 36.用户广电网络设施。  （九）交通设施维护:37.道路隔离栏；38.安全岛;39.交通标志牌（除城区及交警公路建设外）;40.道路边界护栏;41.公路防护设施;42.公交站点、站牌;43.地名牌、路名牌;44.其他交通设施。 | | |
| 市容管理类 | | 违章搭建、垃圾清运、道路清扫、污水漫溢、无证设摊、占道经营、餐饮油烟、河流清淤、贴刷广告、城市饲养家禽家畜等。  （十）市容环境设施维护:45.公共厕所;46.垃圾箱、果皮箱;47.公益宣传栏;48.其他市容环境设施。  （十一）城市管理:49.房屋抢建;50.违章搭建;51.居民小区内电动车违规停放。  （十二）街面秩序:52.随意张贴广告;53.占道经营;54.沿街晾挂;55.露天烧烤;56.其他街面秩序问题。 | | |
| 农林绿化类 | | 动植物疫情、林木倾倒、树木修剪、除虫除害、破坏绿化、动物尸体清理等。57.动植物疫情；58.林木倾倒；59.树木修剪；60.除虫除害；61.破坏绿化及设施；62.动物尸体清理等。 | | |
| 施工管理类 | | 工地扬尘、抛洒滴漏、施工噪音、违规开挖、房屋受损、违规拆改墙体等。   1. 工业噪声;64.施工占道;65.无证掘路、违规拆改墙体;66.施工工地围挡;67.工地扬尘;68.施工废弃料乱堆放;69.施工车辆滴撒漏;70.建筑施工噪声;71.房屋受损等施工管理问题。 | | |
| 环境保护类 | | 1. 光污染；73.电磁污染；74.水体污染；75.乱倒乱排污水;76.空气污染;77.工业生产噪音；78.交通运输噪音;79.其他环境卫生问题。 | | |
| 经营管理类 | | 1. 无证照经营、非法营运、宰客甩客；81.商品和服务质量投诉、价格举报、动物贩卖、未成年人进出营业性娱乐场所等；82.食品、药品安全。 | | |
| 车辆停放类 | | 1. 小区内车辆影响消防安全、僵尸车；84.收费停车场、单位内部管理停车场等非道路区域车辆乱停乱放。 | | |
| 矛盾纠纷类 | | 85.对不构成刑事、行政（治安）案件且无社会危害性，需要政府相关职能部门受理处置、源头化解的矛盾纠纷。  （十三）物业管理:86.小区公用设施维修，住宅违规装修；87.物业服务品质，小区内占道停车，过道堆放杂物；88.上下楼房漏、滴水纠纷；89.其他物业管理问题。  （十四）权益保护:90.房屋质量；91.妇女、未成年人权益保护；92.土地、山林、水塘划界纠纷；93.征地拆迁，涉房地产权益；94.劳务、劳资纠纷；快递投诉，消费纠纷。  （十五）旅游管理:95.价格纠纷；96.景区服务、旅行社服务；97餐饮住宿服务；98.其他旅游管理问题。 | | |
| 其他求助类 | | 99.涉及政务服务的其他投诉举报、咨询求助，110与12345共同议定的其他事项。  （十六）交通出行：100.客运服务咨询；101.客运服务投诉、客运价格投诉；102.物品遗失出租车、网约车、公交车及其他公共交通工具上。  （十七）民政事务：103.殡葬事务；104.非肇事肇祸精神障碍患者；105流浪乞讨人员。 | | |
| 110受理分流转办事项 | | |
| 社会治安及违  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。  1.杀人；2.绑架；3.抢劫；4.抢夺；5.放火；6.爆炸；7.投毒；8.强奸；9.伤害、殴打他人；10.结伙斗殴；11.故意损毁公私财物；12.盗窃；13.诈骗；14.扰乱公共秩序；15.肇事肇祸精神障碍患者；16.强行乞讨；17.弃婴；18.赌博；19.卖淫嫖娼、淫秽活动；20.毒品活动；21.走私；22.破坏金融管理秩序；23.违反出入境管理；24.危害国家安全；25.其他妨害、危害公共安全；26.其他侵犯公民人身、民主权利；27.其他侵犯财产；28.其他妨害社会管理秩序；29.其他破坏市场经济秩序；30.举报、提供违法犯罪行为线索；31.举报逃犯及违法犯罪嫌疑人；32.非法聚集；33.非法集会、游行、示威；34.群体骚乱；35.聚众冲击国家机关；36.聚众堵塞或破坏交通；37.持械聚众斗殴。 |
| 群体性事件 | | 38.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。 |
| 道路交通管理 | | 道路交通事故、非道路交通事故、交通堵塞、车辆管理，及公安机关管理的道路交通设施损坏。  39.酒驾、毒驾；40.超速行驶；41.违章装载；42.超员；43.疲劳驾驶；44.交通事故；45.交通拥堵；46.市政道路上的机动车乱停放；47.废弃车辆；48.其他交通安全违法行为。 |
| 治安灾害事故 | | 需要公安机关参与紧急处置的危化物品泄漏事故、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、铁路行车事故等。  49. 危化物品泄漏事故、中毒事故、爆炸事故、火灾事故；50. 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、铁路行车事故等。 |
| 群众救助服务 | | 1. 自杀；52.人员走失、人员迷路、人员溺水；53.人员坠落；55.动物伤人（流浪狗收容）；56饲养动物，干扰他人正常生活（大型犬及禁养犬管控）；57.公众遇到危难，处于孤立无援状况，需要立即救助的其他情况。 |
| 抢险抗灾救援 | | 1. 涉及水、电、气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、生活秩序的，需要公安机关协助开展先期紧急处置；59.道路出现坍塌、坑漕、水毁、隆起等损毁或者交通信号灯(城市范围内及公路上已移交交警)、交通标志（城市范围内及公路上交警承建）、交通标线等交通设施损毁、灭失，可能造成危险，确需公安机关先期采取安全措施的；60.路面不洁，可能造成危险，确需公安机关先期采取安全措施的。 |
| 涉警投诉举报 | | 1. 对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；62.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。 |
| 其他紧急求助 | | 1. 危及公共安全、人身或者财产安全的其他紧急情况，以及12345成员单位在工单办理中，遇到扬言实施过激行为、矛盾纠纷激化、事态难以控制或阻碍行政执法等情形，需要公安机关派警联动处置的事项；64.意外死亡；65.治安立杆、线缆等设施损毁、灭失，可能造成危险，确需公安机关先期采取安全措施的；66.扬言砍人、同归于尽、写恐吓信或者以其他方法威胁他人人身安全的。 |

各相关职能部门是12345和110分流联动事项办理的主体责任部门，应根据管辖权限和范围，在联动中依法履行各自的职责和义务。对不属于12345与110受理范围或协商后仍无法确定的事项，实行“首接负责制”，由首先接到诉求的平台先行受理，并做好合理引导和解释。对职责边界不清、存在管辖争议的诉求事项，及时提交相关职能部门会商研究。

三、加强社会宣传引导

充分利用各类网络平台，广泛宣传12345与110的工作职责、受理范围等，引导企业和群众正确使用12345和110，推动形成“12345，服务找政府”；“公安110，为民保安宁”的社会认知。同时，对虚假谎报、恶意骚扰、威胁恐吓12345与110等违法行为，加大打击和曝光力度，保障热线平台健康平稳运行，营造良好的社会氛围。

附件2：

朝阳市12345政务服务便民热线与110报警

服务台话务转接机制（试行）

为贯彻落实省、市关于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）联动部署，进一步建立企业和群众来电“一键携号转换、三方语音通话、诉求快速办理”工作机制，及时有效处置企业和群众的求助、咨询、投诉等事项，依据《朝阳市12345政务服务便民热线与110报警服务台联动工作方案》，结合我市实际，特制定本机制。

1. 承办机制单位

市营商局、市公安局。市营商局负责总体的管理调度、质量检测；市公安局负责专业指导。

二、加强技术支撑

市营商局会同市公安局按照“高效务实、利企便民、保护隐私”的原则，制定统一数据交换标准、办理流程规范和工单警单模板，有效整合资源，加大投入力度，按照统一的接口标准和规范流程，做好本级平台的技术改造和系统升级，确保话务分流渠道畅通，数据实时双向流转。

三、加强流转推送

（一）电话流转。110接警员接到群众报警后，确属非警务警情，视情采取以下方式流转推送。

1.接警员通过一键转接、三方通话的方式，把报警电话接到12345。

2.接警员通过系统平台的方式，将警单信息推送到12345。

3.接警员通过解释、告知、引导的方式，请报警人向政府相关职能部门或社会组织反映。

（二）实地求助。报警人自行到公安机关报警求助的，或路面巡逻民警在巡逻中遇到求助的，视情采取以下方式流转推送。

1.采用解释、告知、引导的方式，请报警人向12345及政府职能部门相关热线反映情况。

2.及时在110接处警系统录入企业和群众报警、求助信息, 再由110通过系统流转到12345。也可通过对讲机、电话报告110。

3.依企业和群众要求出警或经预判应先期出警的，须同时以接处警系统录入、对讲机、电话等方式向110报告, 由110通过系统流转到12345。

（三）融合贯通。110接到与政府部门职责相关的群众诉求信息后，可通过一键转接、三方通话、警单流转、解释引导等方式及时向12345分流。12345及工单承办单位在工单办理过程中发现刑事类、治安类、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活动有关的报警和紧急求助，应第一时间将相关情况通报110，110应及时派警处置。

四、加强接收派转

（一）设置专席。12345设立公安专席，全天候负责110非警务诉求问题的接听、派转、跟踪、盯办、回访等工作，并负责将涉公安诉求工单同步流转110。

（二）接收派转。110推送的社会联动非紧急事项，12345应及时点击接收，按有关规定将事项形成工单转派承办单位办理和反馈，并跟踪、督办；以一键转接、三方通话方式进行事项分流的，以接收单位的电话接通为止，视为事项已分流和已接收。以系统工单进行分流的事项，以系统显示已分流和已签收视为事项已分流和已签收。

（三）督办反馈。12345应在接到联动事项信息后，按照12345工单办理流程和处置规范及时形成工单转派承办单位，并跟踪、督办。社会联动事项处理完毕后，应当及时通过平台系统终端向诉求人反馈处理结果。

（四）闭环运转。12345和110接到社会联动处置信息后，应及时与报警人联系，确认不属本单位、部门工作职能范围的社会联动事项，通过系统平台终端或电话、传真等途径，进行退单或重新流转。

五、加强组织领导

市营商局、市公安局共同负责12345与110联动工作的统筹协调、科学指导、组织实施，加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的110与12345高效机制，进一步提升政务服务水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。同时，双方应当明确分管领导，负责转办工作，切实提高工作效率和服务质量。

附件3：

朝阳市12345政务服务便民热线与110报警

服务台日常联动机制（试行）

为贯彻落实省、市关于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）联动部署，进一步加强我市12345与110平台系统、渠道顺畅、互流协办、结果反馈等方面的日常联动，依据《朝阳市12345政务服务便民热线与110报警服务台联动工作方案》，结合我市实际，特制定本机制。

一、建立联动

在确保安全的前提下，推动12345与110之间的联动，实现语音话务融合互通、信息数据共享应用、警单工单双向流转、受理反馈闭环运行、事项跟踪督办和智能监管等功能。在语音话务融合互通方面，110调度交换机与12345语音交换机系统组网，实现“一键转接、三方通话”功能。在信息数据共享应用方面，通过数据前置机网关系统和公安机关安全边界平台，实现110警单与12345工单数据信息双向推送、流转。

二、畅通联动渠道

12345与110设置话务专线、席位专区接听分流事项，构建7×24小时全天候联动渠道。各有关单位向12345、110提供公共服务事项准确信息，避免群众多头咨询。对不属于12345与110职责范围的事项，平台“首接”话务员做好引导解释工作；对责任单位不明确或者职责交叉的，由首接平台先行受理。

三、12345日常联动

12345接到影响社会稳定涉公安机关管辖的8类66项转办事项时，采取一键转接、三方通话、工单流转相结合方式，快速转入110系统，联动110派警处置。12345接到“紧急”警情立即形成工单并电话通知相关责任单位到场开展处置工作，同步生成工单转发110报警服务平台。

四、110日常联动

110报警服务台接到非警务警情10类105项分流事项时，采取一键转接、三方通话、工单流转相结合方式，快速转入12345系统,12345及时将诉求事项转至属地政府和相关职能部门办理；涉矛盾纠纷类警情开展联合调处、推动矛盾隐患源头化解；110接到12345转交的影响社会稳定、扬言个人极端、矛盾纠纷激化、事态难以控制等矛盾纠纷，在110报警服务台勾选“紧急”警情，并按照重大警情梯次派警应急处置。

五、承办单位发起日常联动

12345各级工单承办单位，在处置流转事项工作中，遇有现场事态难以控制、矛盾纠纷激化或者涉及违法犯罪的,应当报请12345，联动110派警处置，维护现场秩序。

附件4：

朝阳市12345政务服务便民热线与110报警

服务台应急联动机制（试行）

为贯彻落实省、市关于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）联动部署，进一步加强我市12345、110与紧急热线、公共事业服务热线和社会救援机构的快速反应、联动处置、协作配合，确保企业和群众诉求及时妥善解决，依据《朝阳市12345政务服务便民热线与110报警服务台联动工作方案》，结合我市实际，特制定本机制。

一、建立应急联动体系

建立由12345与110牵头，119、120、122等紧急热线、水电气热、学校、医院、高速、铁路等公共事业服务热线和社会救援机构为成员的应急联动组织体系，细化应急处置预案和安全防范方案。建立应急联动常驻机构，设在市公安局指挥中心，实施应急联动联络员制度，强化7×24小时值班值守，第一时间受理12345、110紧急联动事项，按照管理权限和范围及时派员现场处置，确保企业和群众紧急求助，发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件，得到及时、专业、有效处置。

二、建立应急联动分级

应急联动警工单分为三级：一般联动、紧急联动、重大联动。

（一）一般联动。110方面是指咨询业务类、各类非警务，属于12345热线受理的纠纷类、反映情况类，以及其他单位的投诉类等其它非警务警情，由政府各职能部门按照职能职责在规定时间内处置。12345方面是指正在发生的违法犯罪案件线索举报、涉警投诉举报、生活噪音扰民类治安管理投诉举报、非重大交通事故等其它属于公安机关管辖的非紧急事项。

（二）紧急联动。110方面是指正在发生且不属于公安机关管辖的有可能引发治安、刑事案件的各类纠纷、求助、投诉等其它紧急警情。12345方面是指正在发生的违法犯罪案件线索举报、涉警投诉举报、重大交通事故；老人、未成年人、智障人员、精神障碍患者等人员走失、公众遇到危难，需要公安机关紧急救助；12345成员单位在工单办理中，遇到有可能引发治安、刑事案事件的及其它属于公安机关管辖的紧急事项。

（三）重大联动。指发生重大安全隐患、重大群体性事件、重大安全事故或其它严重影响公共安全、社会稳定的重大事项时，立即启动应急预案，联动12345同步处置，各相关涉事单位协同作战，第一时间开展处置工作。

三、明确应急联动流程

（一）一般联动。当企业或群众拨打110报警电话时，接警员问明“七何要素”（“七何要素”是指何事、何时、何地、何物、何情、何故、何人）相关情况，根据《110分流12345转办事项清单（105项）》，确认为非警务警情的，在报警类别栏点选12345（选择性点选分类或关闭），点选“转话务”栏“一键转办”，三方通话。同时，在案发场所栏，点选类别（涉企警情需要进行警情标识）；分别点选“诉求分类、诉求标题、诉求定性、诉求城区”，最后点选“转警单”。110一般警单，由政府各职能部门按照职能职责在规定时间内处置（按照12345正常办理时限进行跟踪办理）。

（二）紧急联动。110报警服务台确定为紧急警情的，按照既派又转的原则，点选“指挥调度”栏，指令属地公安机关应急处置力量到场先期处置。同时，推送12345（话务+警单）协调相关职能部门联动处置。

（三）重大联动。指挥中心指令中心现场周边巡特警武装巡逻组及属地公安机关第一时间到达现场开展先期处置工作。同步启动应急处置预案，协调各相关单位协同处置，并联动12345开展相关处置。

附件5：

朝阳市12345政务服务便民热线与110报警

服务台会商交流机制（试行）

为贯彻落实省、市关于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）联动部署，进一步建立健全12345与110定期会商交流通报工作运行机制，及时研究解决联动工作中存在的问题，厘清职责权限、明确承办主体、制定处置规范，确保企业和群众诉求有人管、管得好，依据《朝阳市12345政务服务便民热线与110报警服务台联动工作方案》，结合我市实际，特制定本机制。

一、组织领导

（一）建立领导小组。由市营商局、市公安局牵头组建12345与110联动会商交流领导小组，领导小组办公室设在市营商局。

组 长：市营商局局长

市公安局分管日常工作的副局长

副 组 长：市营商局副局长

市公安局指挥中心主任

成 员：各承办单位分管负责同志

主要职责：聚焦热点、关注难点诉求，定期召开会议，研究部署疑难事项，研究解决工作中的重大问题，对不能确定承办部门的，由领导小组决定或召开部门联席会议确定承办单位，确保相关联动事项“件件有回音，件件有落实”。

（二）建立联络小组。由市营商局、市公安局牵头组建12345与110联动会商交流联络小组，设在市营商局12345政务服务热线中心。

组 长：市营商局副局长

市公安局指挥中心主任

副组长：市12345热线平台负责人

市公安局指挥中心分管领导

成 员：各承办单位责任科室负责人

主要职责：作为日常办公机构，负责12345与110定期交流、通报工作运行情况，及时掌握报送突出问题。督促相关职能部门主动公开发布信息、高效履职尽责，助力政务资源、警务资源高效运转。

12345与110定期通报运行情况，原则上领导小组每半年开展一次工作会议，联络小组每季度开展一次工作会议，讨论、研究、部署联动事项处置工作，总结经验、查找不足、改进工作。如工作需要，也可临时发起工作会议，及时研究解决联动工作中存在的问题。

二、日常会商

对明确不属于12345与110受理范围或协商后仍无法确定的事项，实行“首接负责制”，由首先接到诉求的平台先行受理，并做好合理引导和解释工作。对职责边界不清、存在管辖争议的诉求事项，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、制定处置规范。对分流的非警务诉求进行研判，挖掘可能影响社会稳定的矛盾问题。

三、专项会商

围绕整治非警务警情“回流”问题，经核实涉及2个及以上承办单位职责的，由首接单位牵头办理，相关单位协作配合办理。明确同类事项调处原则，减少反复协调，提升办事效率。对诉求人持续反映、需长期推进的事项，建立专项办理机制，从源头推动问题解决。

四、互培互学

加强12345与110队伍建设，通过平台互相派员进行日常业务、专项知识培训，从源头上提高转办准确率，切实提升协同服务效能。建立知识库动态推送渠道，提升对各类诉求、风险的判断处置能力，提高热点高频问题直接解答率，第一时间按照诉求性质、管辖权限高效分流。

附件6：

朝阳市12345政务服务便民热线与110报警

服务台考核通报机制（试行）

为贯彻落实省、市关于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）联动部署，进一步加强12345诉求办理工作，提高工作效率、提升服务质量、压紧压实责任，依据《朝阳市12345政务服务便民热线与110报警服务台联动工作方案》结合我市实际，特制定本机制。

一、考核目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，着力纠正干部“躺平”思想，着力解决不担当、不作为、乱作为等问题，由市营商局、市公安局联合建立110非警务警情分流诉求受理、迅速转办、限期反馈、定期督办、考核通报、研判会商、问责问效等全过程闭环管理工作机制，严防110非警务诉求“回流”，全力确保企业和群众诉求及时得到答复，切实提升协同处置效能和政务服务水平。

二、考核原则

坚持实事求是、公开透明、客观公正、分级分类、定性定量的原则。

三、考核主体

市营商局、市公安局（以下简称考核主体单位）。

四、考核对象

各县（市）区人民政府、市政府各部门、市直各单位（以下简称成员单位）。

五、考核周期

考核周期为每年1月1日至12月31日。

六、考核方式

市公安局负责每月对承办单位非警务警情“回流”情况进行统计汇总，以110、12345管理平台智能采集的数据为主，人工考核（材料审核、台账记录、人工拨测110报警电话等）为辅。实行百分制月通报、年汇总方式，报领导小组审核。

七、考核内容

在12345考核指标基础上，依据110和12345分流转办、受理办结、反馈跟进等事项确定考核内容和考核细则（见附件）。

（一）制度建设。要建立和完善热线受理、登记、办理、答复、反馈、监督、回访等工作制度，落实联动工作责任制。各市直单位要把热线工作纳入本单位的日常工作议程，明确分管领导和具体科室且有固定业务骨干负责相关热线业务工作。并将负责人和联络员名单上报领导小组办公室。同时落实工单转派、工单流程跟踪、监督、回访等相关工作。市营商局负责对职能交叉或存在争议的非警务警情的诉求进行协调，并通过协调会议等形式明确承办单位，必要时提请分管市领导召开专题会议予以明确。对超期未办结、无理由退件、多次办理未果引发再投诉的，进行专项督办。

（二）联动处置。涉及公共安全领域水、电、油、气、热，以及人民群众生命财产安全等紧急事项，各职能部门要确保工作人员接到指令后第一时间到达现场开展应急处置工作，并报政府应急部门。

（三）办单质效。领导小组办公室应加强对各部门工单的及时签收率、即时转办率、按时反馈率、办结率、满意率、有效回访率、平均办理时长等办理质效进行考核。

（四）工作纪律。领导小组办公室负责对诉求办理质量差、推诿扯皮、反馈沟通不及时等严重问题和导致被分流非警务警情“回流”的承办单位予以通报；对诉求办理工作中发现的干部工作作风问题，移交纪检监察部门进行处理。

八、结果及运用

每月公布12345分流各成员单位非警务警情工作月度数据。年底统计年度考核最终得分。年度考核结果纳入营商环境绩效考核范围。

本工作机制自发布之日起实施。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 朝阳市12345政务服务便民热线与110报警平台联动考核细则 | | | | |
| 序号 | 指示分类 | 具体指标 | 评分标准 | 考核方式 |
| 1 | 制度建设  (20分) | 要建立和完善热线受理、登记、办理、答复、反馈、监督、回访等工作制度，落实联动工作责任制。 | 1.无分管领导和具体负责人的，扣2分。 2.超期未办结的，扣3分。3.多次无理由退转，扣5分。 4.多次办理再投诉回流的，扣10分。扣完为止。 | 月报通报 |
| 2 | 联动处置  (20分) | 公共安全领域水、电、油、气，以及人民群众生命财产安全等紧急事项。 | 紧急事项未派或者拒绝派工作员到场开展工作的，每次扣10分。扣完20分为止。 | 月报通报 |
| 3 | 办单质效  (30分) | 1.办结率（10分)。承办单位应在规定时限内办结市12345派发的工单。遇特殊情况不能在规定时限内办结的，承办单位应提前1个工作日提出延期申请，说明办理进展、与来电人沟通情况、延期理由，经12345热线批准后准予延期。 | 办结率=办结量/办结总量×100%。承办单位办结率达到95%及以上不扣分，每降低1%扣2分，扣完为止。 | 系统统计 |
| 2.超期办理（10分)。工单超过15个工作日仍未办结，视为超期件。无特殊理由将予以扣除考核分数。 | 1.超期1件扣1分，扣完为止。 | 系统统计 |
| 3.满意率（10分)。对承办单位工单办理满意度进行考核。 | 满意率=回访（满意+理解）/回访（满意+理解+不满意）各承办单位工单办理满意率达到90%及以上不扣分，每降低1%扣1分，扣完为止。 | 系统统计 |
| 4 | 工作纪律  (30分) | 承办单位应按12345有关要求处理诉求工单 | 1.在办理、答复中弄虚作假，虚构办理措施、办理结果，答复敷衍、推诿扯皮的，每件扣1分；2.未正面回应诉求事项或避重就轻未全面回应所有诉求事项的，以及未按规范要求将办理过程、结果明确地回复诉求人和12345，每件扣1分；3.对属于本单位职责的工单，未经全面核实便退回市12345，后经12345核实确认该诉求工单为本单位职责范围的，每件扣3分；4.群众诉求合理，连续或多次重复投诉仍未解决的，每件扣5分；5.因承办单位工单办理答复敷衍了事、推扯皮、工单办理流程不规范等原因造成诉求人到人民网、国家投诉平台、信访、政民互动等渠道投诉12345热线的，经核实后，每件扣10分；6.违反保密规定，泄露来电人相关信息，或造成其他有关信息不当公开的，每件扣10分。 | 以朝阳市12345政务服务便民热线工作简报检查通报统计和日常掌握为准 |