关于《开原市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（试行）（征求意见稿）》的政策解读

一、起草背景和过程

为进一步深化12345政务服务便民热线（以下简称12345）与开原110报警服务台（以下简称110）非警务警情分流联动机制，提升协同处置效能和政务服务水平，根据《辽宁省人民政府办公厅关于印发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》（辽政办发〔2022〕49号），《铁岭市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》并结合我市实际，市营商局起草了《开原市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》。

　　二、总体目标

　　（一）简称12345与110高效对接联动机制，优化流程和资源配置，完善督查考核办法，形成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、更好维护社会治安秩序的工作格局。

　　（二）全面实现12345与110平台互联互通、业务协同、有关数据资源共享，充分发挥整体协同优势，共同打造风险多维感知、隐患协同化解的共建公治平台，不断提升对联动工作规范化、专业化、智能化水平。

　　三、重点内容

　　《方案》共有五个部分内容。

第一部分指导思想。明确了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，科学合理实现话务诉求的精准推送和分流，不断优化我市政务服务和报警服务热线功能，全面提升利企便民服务水平。

第二部分工作目标。一是建成12345与110高效对接联动机制，优化流程和资源配置，完善督查考核办法，推动各部门协同高效履职。二是全面实现12345与110平台互联互通、业务协同、有关数据资源共享，充分发挥整体协同优势，共同打造风险多维感知、隐患协同化解的共建共治平台。

第三部分任务分工。明确了市营商局负责做好对接联动总体规划，制定对接联动实施方案，组织开展流转到我市的诉求件办理工作，健全监督考核机制。市公安局负责110接警工作规范化、专业化、标准化建设，提升非警务警情甄别能力，加强110与12345对接联动工作的法律服务和指导。

第四部分工作措施。明确了12345、110及各相关职能部门、的职责边界，建立了话务转接、日常联动、应急联动、会商交流、考核通报等系列联动工作机制，同时在强化系统支撑、加强能力建设方面提出具体工作目标。

第五部分工作要求。对市营商局、市公安局及市直各有关部门在加强组织领导、工作保障等方面提出明确要求。

　　解读单位：开原市营商环境建设局

解读人：王友红

联系电话：024-73012777