

临沂市人民政府办公室 关于整合社会联动服务资源推动非警务求助 事项分流工作的意见

临政办字〔2017〕149号

各县区人民政府，市政府各部门、各直属机构，临沂高新技术产业开发区管委会，临沂经济技术开发区管委会，临沂临港经济开发区管委会，临沂商城管委会，临沂蒙山旅游度假区管委会，临沂综合保税区管委会，各县级事业单位，各高等院校：

为推动非警务求助事项分流，提高各级各部门服务社会、服务民生和服务群众的能力水平，根据省政府办公厅《关于整合社会联动服务资源推动非警务求助事项分流工作的意见》（鲁政办字〔2017〕135号）精神，结合我市实际，现提出以下意见。

一、指导思想

坚持以党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话和视察山东及临沂重要讲话、重要指示精神，牢固树立以人民为中心的思想，认真落实中央和省关于加强和创新社会治理的决策部署，有效整合政府职能部门社会服务力量和资源，建立规范高效的社会联动服务工作体系，更好地服务群众和全市经济社会发展。

二、建立对接机制

建立完善 110 报警服务平台与 12345 热线等社会求助服务平台对接机制。市、县两级公安机关要加强 110 报警服务平台建设，会同同级 12345 热线管理机构明确非警务求助事项的受理范围并向社会公开，加强对各类接报警情的即时甄别，对非警务类报警电话，要主动对接 12345 热线等社会求助服务平台，确定“接、转、办”等工作流程，规范工作模式，及时将群众非警务求助事项转交有关职能部门处置。110 报警服务平台可采取与 12345 热线等社会求助服务平台对接、“三方通话”等形式，确保非警务求助事项及时流转。各有关部门要加快 12345 热线平台和 110 报警服务平台的技术改造和提质升级，推动 110 报警服务平台与 12345 热线等社会求助服务平台实现数据网上实时双向流转、互联互通。

三、实施分类处置

建立完善统一领导、分类处置的社会求助联动服务体系。各县区政府要按照属地管理原则，结合当地实际，全面构建“政府统一受理、分级分类交办、部门联动处置”的社会求助服务联动工作体系。以 12345 热线为主体，加快整合非警务类政务服务热线，24 小时受理群众咨询、求助、投诉、建议等事项，切实提高政府综合服务水平。市公安局 110 报警服务平台和其他职能部门接到非职权范围内的报警、求助，应及时转交 12345 热线，由 12345 热线按照职责分办、督办。县区可依托公安机关 110 报警服务平台，建立服务群众求助社会联动工作机制，

由 110 报警服务平台依据工作职能及时通报相关社会联动单位处理。有关部门要按照各自职责分工，建立应急服务机制，制定工作流程，完善内部管理规章制度，及时受理、处置群众求助。城管、供水、供气、供电和医疗急救等涉及应急救援职能的部门和单位，要进一步加强与 12345 热线的对接整合，搞好与 110 报警服务平台的协同联动，重点加强节假日和非工作时间的应急处置能力保障，建立 24 小时值班备勤和应急响应机制，确保人民群众求助得到及时有效解决。严格实行首接责任制和办理反馈制度，对 12345 热线和 110 报警服务平台转交的求助服务事项，要第一时间落实并跟踪调度，在规定的时限内反馈办理情况。

四、明确职责任务

各有关社会联动服务部门、单位要进一步明确任务，认真履行职责，积极参与推动非警务求助事项分流，确保取得实效。

（一）民政部门。负责对接报或人民群众发现送达的生活无着落流浪乞讨人员，以及向 110 报警求助并由公安机关引导、护送至救助管理机构的未成年人、残疾人、老年人和行动不便的其他人员，按照有关规定及时提供救助；对发现的弃婴，经公安机关确认无法查找其生父母，并出具弃婴捡拾证明后，按照有关规定及时予以安置。

（二）人力资源社会保障部门。负责受理、处置劳动人事、工资分配、社会保险等方面的纠纷。

（三）住房城乡建设、城市管理部门。负责受理、处置涉及城市供水、供气、供暖、市容环境卫生和市政基础设施维修等方面的求助事项或突发事件，及时提供救助或服务措施。

（四）交通运输部门。负责受理、处置有关出租、公交等方面的失物求助、举报投诉以及农村公路和桥梁损毁等抢险抢修、应急服务事项。

（五）文化市场执法部门。负责受理、处置涉及娱乐场所、文化市场管理等方面的群众举报投诉；依法查处涉及书报刊市场、音像市场、电子出版市场中的非法出版活动。

（六）卫生计生部门。各地 120 急救中心对接报的伤病患者等救助事项，及时派出救护车赶赴现场，进行现场紧急救治和转运。

（七）环保部门。负责受理、依法处理涉及环境污染的群众投诉；及时妥善处置突发环境事件。

（八）工商、质监、食品药品监管部门。根据各自职责，负责受理、处置有关生产、经营、消费、服务等方面的举报投诉；依法打击制售假冒伪劣商品、食品药品、缺斤少两、质次价高等损害消费者权益的行为。

（九）其他部门。司法、税务、公路、物价、渔业、通信、供电、水利、农业、旅游发展、国土、安监、文化等部门对 12345 热线和 110 报警服务台通报的涉及本部门职责范围的群众求助，要及时提供救助或服务措施。

五、积极宣传引导

各级各有关部门要充分利用电视、报刊、互联网、微信等媒体平台，广泛宣传 12345 热线、110 报警服务平台及各类求助服务平台的受理范围、服务功能，引导群众正确使用社会求助服务平台，从源头上减少非警务报警数量。要进一步提高服务水平、服务品质和服务形象，提升政府服务群众的透明度和公信力，着力构建便民、利民的社会求助服务体系。

六、加强督导检查

各级政府要高度重视社会联动服务工作，落实责任，明确分工，加强对非警务求助事项分流处置工作的指导和管理，定期组织检查，定期通报，及时解决工作中遇到的问题，坚决杜绝有令不行、各行其是、联而不动、推诿扯皮等问题的发生。各联动部门要强化服务观念和担当意识，在联动服务机制、应急队伍人员、装备等方面加大投入，保证人员、职责、措施、设备落实到位，确保各类求助事项分得清、接得住、办得好。市政府有关部门要加强对县区社会联动服务工作的督导检查，对责任不落实、运行不规范、服务不到位并造成严重后果的，按照有关规定，严肃追究责任。

临沂市人民政府办公室

2017 年 10 月 13 日

(2017 年 10 月 13 日印发)