攀枝花市人民政府办公室
关于进一步加强警务类报警服务平台与其他非警务类公共服务平台对接工作的通知

攀办发〔2018〕25号

各县（区）人民政府，市级各部门，有关企事业单位:

为深入贯彻落实党的十九大精神，按照《四川省人民政府办公厅转发公安厅关于进一步加强警务类报警服务平台与其他非警务类公共服务平台对接工作方案的通知》（川办函〔2017〕216号）要求，现就我市进一步加强警务类报警服务平台与其他非警务类公共服务平台对接工作有关事项通知如下。

一、工作目标

全面加强社会治理制度建设，构建“政府主导、职责明确、

部门协同、各司其责、高效运转”的社会公共服务平台体系，推进 110 等报警服务平台与其他非警务社会求助、咨询、投诉等公共服务平台分流处理、无缝对接，进一步提升服务群众、打击违法犯罪的能力和水平。

二、工作措施

（一）依法受理。警务类公共服务平台（110、119、122）按照职责，集中受理恐怖袭击、刑事案件、治安案（事）件、群体性事件、道路交通事故、火灾事故、与违法犯罪有关的紧急报警以及威胁公共安全、危及人身和财产安全的紧急求助；投诉公安机关及其人民警察正在发生的违法违纪行为；其他需要公安机关处置的报警。非警务类公共服务平台按照职责，集中受理对违反行政管理法律法规等违法行为的举报、对政府相关部门（单位）及其工作人员的投诉、涉及经济纠纷和一般事务性求助以及法律、法规、政策和业务咨询等。

（二）分流转办。警务类公共服务平台收到非警务类公共服务举报投诉、求助咨询时，应直接转接到非警务类公共服务平台，由相应职能部门进行处理，或告知群众负责该事项的公共服务热线或职能部门受理电话；在各类平台未技术对接之前，警务类公共服务平台可以直接通报有关职能部门，或报告市政府总值班室通知职能部门。非警务公共服务平台和职能部门接到举报投诉、求助咨询，特别是警务类服务平台通报或市政府

总值班室通知后，须立即受理，及时处置，严禁出现推诿扯皮等情况。非警务类公共服务平台接到警务类报警后，应立即转警务类服务平台办理。

（三）协调联动。按照“政府统一受理、分级分类交办、部门联动处置”要求，强化即时甄别、加强沟通协调、依法快速反应、形成工作合力，构建警务与非警务分流对接工作机制，确保有关事项得到妥善处置。涉及地震、洪水、泥石流等自然灾害险情，水、电、气等公共设施险情，重大交通、火灾事故以及其他涉及面广、社会影响较大的报警或紧急求助，首次受理部门应及时与主管部门沟通协调，并报告市政府总值班室。市政府总值班室应当承担紧急社会公共服务联动协调职能，对部门职责交叉、处置主体不明的群众紧急报警、举报投诉、咨询求助，应当加强沟通协调，明确处置主体和参与部门，提高处置效率。

（四）平台融合。积极推动市、县（区）两级公共服务联动平台建设，科学规划组织构架，有效整合平台资源，加强警务与非警务服务平台的技术升级改造，逐步实现各类服务平台技术对接、信息共享。积极探索建立以“110”报警服务台或综治中心为核心的政府应急联动指挥中心，建立部门联合值守、联合处置机制，高效快速处置群众紧急报警求助。

三、工作要求

（一）加强组织领导。实行警务类报警服务平台与其他非警务类公共服务平台对接，是畅通服务渠道、提高政府服务效能的惠民工程，是防止群众多跑路、解决服务群众“最后一公里”的重要抓手。承担社会公共服务职能的政府部门、企事业单位要进一步提高认识，把服务平台分流对接工作作为履职尽责、转变作风、提升质效的重要手段，明确分管领导和牵头部门，强化人员、资金、设备保障，积极参与平台对接、协调联动工作。

（二）注重宣传引导。承担社会公共服务职能的政府部门、企事业单位应当通过多种渠道公布本部门、本行业法定职责和权力清单、责任清单，公布办事程序、工作指南、政策依据，公布服务电话和投诉举报渠道，公布服务承诺、办事时限。要通过电视、报刊、门户网站、“两微一端”等多种渠道，广泛宣传，提高群众知晓率，引导群众正确报警、求助、咨询和投诉反映问题。

（三）增强制度约束。承担社会公共服务职能的政府部门、企事业单位要按照“接、转、办、复”等工作流程，建立完善全天候值守、限时办结、协调联动、回访反馈、监督考核等制度，规范工作模式，强化应急管理，做到快速反应、规范处置，确保电话有人接、问题有人管、解决有渠道、结果有反馈、推诿有惩戒。建立应急办、综治办、目标督查办、效能办联合督导

检查机制，对服务热线开通、人员值守、职责履行、问题解决、协调配合等情况进行常态化监督检查，对领导不重视、责任不落实、值班人员擅离职守、工作推诿造成严重后果的，要按规定严肃追究相关人员责任，坚决杜绝有令不行、各自为政、联而不动等现象，确保工作实效。

附件：1. 攀枝花市警务类报警服务平台受理范围

2. 攀枝花市非警务类公共服务平台（电话）受理范围

攀枝花市人民政府办公室

2018年2月27日

附件 1

攀枝花市警务类报警服务平台受理范围

一、受理单位

市公安局

二、受理电话

110、119、122。

三、受理范围

（一）案（事）件受理范围：受理刑事案件、治安案（事）件，道路交通事故、火灾事故，危及人身、财产安全或者社会治安秩序的群体性事件，自然灾害、治安灾害事故和其他需要公安机关紧急处置的与违法犯罪有关的报警。

（二）紧急求助受理范围：受理发生溺水、坠楼、自杀等危急情况，需要公安机关紧急救助；老人、儿童及智障人员、精神疾病患者等行为能力、辨别能力差的人员走失，需要公安机关在一定范围内帮助查找；公众遇到危难，处于孤立无援状况，需要立即救助；涉及水、电、气等公共设施出现险情，威胁公共安全、公众生命或者财产安全和生产生活秩序，需要公安机关先期紧急处置；各种可能引发人身伤亡事故或公私财产重大损失的险情，需要公安机关紧急处置和需要公安机关处理的其他紧急求助事项。

附件 2

攀枝花市非警务类公共服务平台（电话）受理范围

一、市政府总值班室（3324600、3332828）：24 小时对突发应急事件及时受理，协调相关部门和单位及时处置。

二、市中级人民法院（12368）：联系法官、案件流程查询、诉讼法律程序查询、意见建议、举报投诉、在线评价。

三、市委群工局（12345）：市民热线，24 小时受理市民日常生活一般性求助；受理群众日常社会生活中的热点、难点问题及解决问题的建议和诉求；受理群众对各级政府和政府部门领导及工作人员办事效率、工作作风等方面的投诉和举报；受理群众对全市国民经济和社会发展各方面提出的合理化建议或意见；受理群众对政府工作、行政审批及政策法规咨询等。

四、市发展改革委（12358）：工作日价格举报热线，受理价格方面的投诉举报。

五、市委编办（12310）：受理机构编制违法违纪问题举报，解答相关政策咨询。

六、市科技和知识产权局（8887110）：负责全市高新技术企业、技术先进型服务企业、自主创新产品认定申报；负责全市对外科技合作与交流；贯彻执行国家、省、市有关知识产权

的方针、政策和法律、法规、规章，统筹协调和实施知识产权战略，推动知识产权创造、运用、保护和管理体系建设。

七、市司法局（12348）：24小时法律援助热线，受理法律援助咨询、投诉等业务。

八、市人力资源社会保障局（12333）：社保热线，受理社会保障卡、就业、社会保险、劳动监察等基本人社业务政策咨询，受理社会保障卡查询及挂失服务，接受群众举报投诉及意见建议。（3335765）：受理并处置劳动人事、工资分配、社会保险等方面的纠纷。

九、市国土资源局（12336）：国土、地矿举报热线，受理违法用地、违反土地资源管理情况的举报和监督。

十、市环境保护局（12369）：24小时受理环境问题举报，受理工业废气、工业废水、工业噪音、工业固体废物、放射性废物或不按规定转移危险废物的投诉、举报；受理生态破坏、辐射污染、环境污染事故等方面的群众投诉、举报；解答市民关于环境保护问题等方面的咨询。

十一、市质量技术监督局（96933）：负责电梯等特种设备数据平台信息收集、整理分析、风险监测、故障预警、咨询服务及相关信息发布工作，协助开展应急救援工作。（12365）：受理生产领域产品质量投诉举报，受理违反质量、计量、特种设备、标准和认证认可等质监法律法规行为的投诉举报，受理

质监相关业务咨询。

十二、市文化广电新闻出版局（12318）：24小时受理文化广电新闻出版市场违法违规行为举报，包括：营业性演出活动、歌舞娱乐和游艺娱乐等场所经营活动、艺术品经营活动、互联网上网服务营业场所经营活动、互联网音乐游戏动漫文化活动、文化广电新闻出版行政部门管理的其他经营活动中违法行为的举报投诉。受理涉及图书报刊市场、音像市场、电子出版物市场中的非法出版活动和非法出版物等违法行为举报。

十三、市卫生计生委（120）：受理突发性疾病患者求助、各类紧急突发事件紧急医疗救援；（12356）：阳光计生服务热线，受理市民人口与计划生育法律法规、计划生育利益导向政策、生殖健康、避孕节育、优生优育、科学育儿等方面的咨询和指导，计划生育违法违纪投诉、举报等。

十四、市城市管理局（12319）：城管服务热线，受理噪音、占道经营、主干道灯、地砖破损；煤气泄漏；绿化带、道路破损；路面抛洒举报投诉。

十五、市工商局（12315）消费维权热线，受理侵害消费者合法权益行为投诉，工商行政管理业务咨询，经济违法行为举报，工商执法人员违法违纪行为举报。

十六、市食品药品监督管理局（12331）：24小时食品药品监督热线，受理生产者、经营者等主体在食品（含食品添加剂）

生产、经营环节中有关食品安全的问题，药品、医疗器械、化妆品、保健用品在研制、生产经营、使用环节中有关产品质量安全方面存在的违法行为举报。

十七、市安全监管局（12350）：安全举报热线，受理生产安全事故、重大安全生产隐患及违法生产等事项的举报、投诉和有关求助、咨询。

十八、市旅游局（12301）：旅游咨询投诉热线，受理旅游咨询、旅游投诉、旅游救援求助。

十九、市国税局（12366）：纳税服务热线，受理纳税咨询、信息查询、涉税违法举报、纳税服务投诉。

二十、攀枝花海关（12360）：受理通关求助、投诉举报等相关事宜。

二十一、市烟草专卖局（12313）：受理烟叶生产、卷烟营销、专卖管理、物流配送、客户服务等方面的举报投诉。

二十二、市政务服务中心（96196）：受理各类政务服务类咨询、建议。

二十三、市总工会（12351）：受理职工对劳动法律、法规和政策等方面的咨询；职工对需帮扶及解决生活困难的求助；职工对自身合法权益行为的控告申诉等。

二十四、团市委（12355）：青少年服务热线，受理青少年心理关爱、法律维权、助学助困咨询，以及青少年就业创业、

志愿服务咨询等。

二十五、市妇联（12338）：妇女维权热线，受理妇女儿童权益保护方面的解疑释惑、依法维权、分析预警、化解矛盾、宣传倡导。

二十六、市林业局（12119）：森林火灾报警电话，受理城市市区以外的森林、林木、林地的紧急报警。

二十七、市水务集团公司（**炳草岗水厂** 3332183，**大渡口水厂** 2270579，**仁和水厂** 2908711、2908712，**西区水厂**：5558121、13320723755）：受理供出水管道维修、抢险报警相关事宜。

二十八、国网攀枝花供电公司（95598）：受理电力故障报修，服务质量投诉，涉电违法行为举报，用电信息查询等。

二十九、市煤气总公司（3333077）：受理机电学院—仁和老街（江南片区）煤气抢险、维修等业务。

三十、三强液化气公司（2900560）：24 小时受理居民液化气使用维修、抢险等事宜。

三十一、华润公司（6666188）：24 小时调度电话，受理攀钢生产、销售民用煤气业务。

三十二、中国电信攀枝花分公司（10000）：受理在攀电信业务。

三十三、中国移动攀枝花分公司（10086）：受理在攀移动业务。

三十四、中国联通攀枝花分公司（10010）：受理在攀联通业务。

其他公共服务平台，负责职权范围内有关事项的求助、咨询、举报、投诉。

三十五、四川广电网络攀枝花分公司（96655）：受理四川广电网络在攀业务，业务咨询、故障报修。