

资府办发〔2017〕37号

资阳市人民政府办公室

关于建立群众求助 110 非警务事项联动服务工作机制的实施意见

各县（区）人民政府，开发区管委会，临空经济区管委会筹备组，市级各部门（单位）：

为认真贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，全面深化“放管服”和公安改革，提升政府服务群众、治理社会的能力，根据《中共四川省委办公厅 四川省人民政府办公厅关于印发〈四川省全面深化公安改革实施方案〉的通知》（川委厅〔2015〕32号）相关要求，经市政府同意，现就建立完善群众求助 110 非警务事项联动（以下简称 110 联动）服务工作机制提出以下实施意见。

一、目标任务

围绕提高政府部门办事效率、管理效益和服务质量，按照“政府主导、部门联动、分级管理、归口服务”的原则，整合政府职能部门和社会资源，建立完善 110 联动服务工作机制，及时分流、妥善处置群众求助 110 非警务诉求事项，确保件件有落处、事事有回音，不断提升群众满意度，增强政府公信力，推进“美丽怡然资阳”建设。

二、责任分工

（一）行政效能投诉中心（设在市政府机关行政效能建设办公室）

负责 110 联动服务工作的统筹协调，组织业务培训，开展 110 联动服务工作的监管、考核和通报。

（二）公安部门

负责 110 联动服务平台建设。协助政府行政效能投诉中心开展 110 联动事项登记、分办、查询、统计、考核等工作。

（三）110 联动部门

负责受理、办理（包括现场处置）、答复、核实、反馈 110 联动平台分办的诉求事项；建立办理机制，健全办理流程；做好诉求事项办理材料、音视频资料归档和业务培训等工作。（联动部门职责详见附件）

（四）110 联动部门主要受理事项

卫生计生、民政、交通运输、环境保护、城市行政执法、人力资源社会保障、工商、质监、食品药品监管、文化、农业、旅游发展、国土资源、司法、海事、水务、电力、燃气等部门对自身职责范围内的咨询、投诉、建议、求助等非警务诉求事项负全责，办理中发现、发生可能危及公共安全、人身或者财产安全的紧急情况，通报公安机关按照规定处理。

三、运行机制

（一）直接分办制度。公安 110 接到群众求助非警务事项，要认真登记求助时间、地点、姓名、联系电话、诉求等，初步核查后，3 分钟内通过网络、电话、短信等方式直接通报 110 联动部门处置。

（二）值班备勤制度。110 联动部门要健全落实值班备勤制度，明确值班电话、值班人员、值班领导，完善值班设备；配齐配强力量和装备，随时处理各项 110 联动事宜；要注重节假日和 8 小时以外 110 联动事宜处理，尤其是要加强问题楼盘、医患纠纷、工程工薪、债务和经济纠纷引发的跳楼、堵路、聚集上访等矛盾纠纷化解处置。

（三）快速反应制度。110 联动部门要坚持“谁主管谁负责”的原则，依照自身职能职责，明确快速反应的时限，规范处置流程；细化联动事项的接受、登记、报告、处置指令、现场处置、结果反馈等各个环节要求；制定应急处置预案，加强处置演练，提升工作效率。

（四）综合协调制度。由市、县（区）政府行政效能投诉中心牵头，定期召开 110 联动部门联席会议，研究解决联动工作中存在的突出问题；组织对重要投诉事项进行调查核实；统筹协调跨部门、跨区域诉求事项处理。

（五）考核通报制度。由市、县（区）政府行政效能投诉中心牵头，制定检查、考核办法，进行考核通报。市级联动部门要加强对县（区）级联动部门的对口指导和通报。

四、保障措施

（一）加强组织领导。**110** 联动服务工作事关大局稳定、社会秩序、公共安全和经济民生。市政府由分管副市长负责，各县（区）人民政府须明确一名分管负责人，负责联动工作的组织协调和督导检查。各联动部门要强化服务理念和担当意识，履职尽责，主动作为，确保联动工作任务落实到位。

（二）加强监督检查。对 **110** 联动服务效能情况进行重点或专项监督检查。推出一批 **110** 联动服务的具体标准、服务规则、服务承诺。建立 **110** 联动服务群众满意度回访、抽查、通报、整改和效能评估制度，加强风险管控。利用现代信息技术，做好 **110** 联动服务信息公开工作。

（三）加强效能问责。建立全方位多渠道 **110** 联动服务效能问题的投诉机制。探索建立通过人大代表、政协委员、政府效能监督员等多途径获取群众对 **110** 联动服务满意度情况的制度。发挥社情民意调查、新闻媒体舆论监督等在发现 **110** 联动服务问题上的作用。建立 **110** 联动服务问题清单制度，形成整改推进机制。加大行政效能问责力度，公开曝光 **110** 联动服务典型案例。

（四）加强宣传引导。通过广播、电视、报纸、网络等多种传播途径和方式，加大 **110** 联动服务的宣传工作，引导广大群众准确理解和掌握政府部门职能，依法向诉求管辖部门求助，保障公安机关集中警务资源处置危及人民群众生命财产安全的紧急情况，更好地维护社会政治稳定和治安大局平稳，为“美丽怡然资阳”建设创造良好

环境。

附件：110 非警务事项联动部门职责

资阳市人民政府办公室

2017年6月7日

110 非警务事项联动部门职责

一、市卫生计生委

负责伤病患者救助，及时派出救护车赶赴现场，进行现场紧急救治和转运；及时处置重大疫情及灾害事故的医疗救援工作；协调和指挥调度有关医疗单位参与群体性医疗急救事项。

二、市民政局

负责对公安机关或人民群众发现、送达的生活无着落流浪乞讨人员和公安部门移送的弃婴，按规定及时予以受理或提供救助、安置。

三、市交通运输局

负责受理和处置有关出租、公交、营运车辆运输违章、营运纠纷等方面的举报投诉；受理有关道路、危桥损毁等抢险抢修报警求助；乘客钱物丢失在车上要求帮助寻找的，要及时帮助查找，并给予答复。

四、市环境保护局

负责受理和处置涉及环境污染的报警求助，及时控制、减轻和处理工业企业污水、

废气、固体废物等有毒有害物质的突发性环境污染，依法查处各类环境违法行为。

五、市城市行政执法局

负责受理和处置涉及社会生活噪音污染和建筑施工噪音污染等方面的投诉；受理查处乱倒生活垃圾、乱摆摊设点等违反市容管理法规的行为；受理处置建筑工地违章运输、乱倒渣土等违法行为；依法查处建筑垃圾运输车辆抛撒滴漏、带泥上路、无建筑垃圾准运证和不按规定线路行驶等违章行为。

六、市人力资源社会保障局

负责受理和处置劳资纠纷、劳动合同纠纷和工伤事故纠纷；社会保险、医疗保险、职业技能培训等方面的投诉；企业职工对工作时间、休息休假制度等劳动保护方面的投诉。

七、市质监局

负责受理和处置生产、经营、消费、服务等方面的举报投诉，依法打击制售假冒伪劣、缺斤少两、以次充好等损害消费者权益的行为。

八、市食品药品监管局

负责受理和处置群众对食品药品安全方面的咨询、投诉、举报；依法查处食品生产、流通、消费环节及药品、医疗器械研制、生产、经营、使用环节的违法行为。

九、市工商局

负责除食品、药品、医疗器械、餐饮、危险化学品等以外，消费者为生活消费需要购买、使用商品或接受服务，与经营者发生的消费权益争议的消费咨询、投诉、举报。

十、市文化广电新闻出版局

负责受理和处置涉及歌舞娱乐场所、互联网上网服务营业场所、游戏游艺场所、艺术品经营场所等文化市场、营业性演出市场和文物安全等方面的群众投诉；处理涉及书报刊市场、音像市场、电子出版市场中的非法出版活动和非法出版物等方面的群众举报投诉。

十一、其他部门

市司法局、市水务局、电信资阳分公司、国网资阳供电公司、市农业局、市旅游发展委、市安全监管局、市国土资源局、市海事局等部门，负责受理和处置涉及本部门职责范围的群众 110 报警求助非警务事项。