

A 类

公开

株洲市公安局文件

株公建字〔2024〕24 号

关于市人大十六届三次会议第 1225 号建议的 会办意见

市政府办：

刘艳春代表提出的《关于 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的建议》已收悉，经研究，现将我单位会办意见函告如下，请一并答复代表：

一、关于平台联动。按照“湘政办函 82 号”文件要求，12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台已于 2023 年 12 月完成系统互联互通和数据共享工作，目前，市公安局全面加快 110 接处警系统的升级建设，已进入招标环节。12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台已建立定期召开 12345+110 联动工作例会制度和互派人员交流制度，通报阶段性工作情况，总结经验、查找不足、分析问题，推动 110 与 12345 深入沟通交流，已解决工作中遇到的问题 10 余项。

二、关于考评机制。2023 年 10 月，市政府出台《株洲市 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》，明晰分流非警务警情的清单。市公安局将“推动完成 12345 与 110 互联互通、落实 110 社会联动（非警务警情分流处置）”纳入年度绩效考核，切实压实工作责任。

三、关于宣传引导。每年 1 月 10 日，市公安局利用人民警察节系列活动契机在市中心人流量大的广场集中开展 110 宣传活动和警营开放日活动，年均发放联动宣传资料 5000 余份，接受咨询数千人次。平时，充分利用株洲公安微信公众号、视频号、电视广播等宣传方式，按计划、分阶段集中对外宣传，呼吁广大群众正确拨打 110 报警电话，将“12345，服务找政府”的理念宣传到群众的心中。

下步，我局将继续深化两平台高效对接联动，不断完善系统，优化服务流程，提升工作效率，让 110 守护人民群众安全“生命线”的作用得到更好发挥。

承办负责人：谢 亮

承 办 人： 刘 志

联系电话：15507330073

