

启政办发〔2023〕18号

## 市政府办公室关于深化全市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台对接联动的实施意见

各镇人民政府，各园区管委会，各街道办事处，市各委办局，市各直属单位：

为认真贯彻落实《国务院办公厅关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的意见》（国办发〔2022〕12 号，以下简称《意见》）、《省政府办公厅关于切实推进 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的实施意见》（苏政办发〔2022〕79 号，以下简称《实施意见》）、《南通市政府办公室关于深化全市 12345 政务服务便民

热线与 110 报警服务台高效对接联动的实施意见》（通政办发〔2023〕9 号，以下简称《市实施意见》）精神，进一步深化我市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345）与 110 报警服务台（以下简称 110）对接联动，提升协同服务效能，助力治理体系和治理能力现代化，现制定以下实施意见：

## 一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，聚焦畅通规范企业和群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，从健全完善协作机制、合力维护社会稳定、提高市域治理能力出发，以推进平台互联互通、数据融合共享、机制顺畅高效为支撑，以问题诉求及时解决、风险隐患源头化解为重点，全面建立职责明晰、优势互补、科技赋能、高效便捷的 12345 与 110 对接联动机制，切实增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）基本原则。坚持便民利民、规范高效，把服务群众、方便群众作为出发点和落脚点，不断提高诉求响应率、问题解决率和群众满意率，确保企业和群众诉求“接得快、分得准、办得实”。坚持统筹规划、分步实施，在现有 12345 与 110 基础上，统一谋划，分阶段推进扩容升级，分层次分流诉求事项，有序推进双向联动。坚持市域一体、资源整合，全面推进 12345 与 110 同步对接联动，聚合镇街社会治理、网格化与派出所资源，形成独具启东特色的社会治理体系。

（三）工作目标。2023 年 1 月底前，12345 与 110 全面建立

对接联动机制，实现系统互联互通、分流事项高效流转和相关数据资源共享，高效开展群众诉求协同办理、“双非”报警分流处置、涉稳风险联动化解等工作，相关成员单位应急响应能力明显增强，分流工单警单回流现象明显减少，群众报警和诉求办理满意度明显提升。2023年6月底前，《意见》《实施意见》《市实施意见》和我市有关文件确定的各项工作任务全面完成，对接联动机制制度化、规范化、信息化水平显著提升，感知预警社会风险、联动解决民生问题、协同化解安全隐患的共建共治体系基本形成，真正实现“联动联勤解民忧，共建共治保安宁”的总目标。

## 二、主要任务

### （一）推进受理接听双号并行，诉求感知一体化

**1. 明晰职责边界。**12345是市人民政府受理企业和群众对政府管理和服务的非紧急诉求的便民热线平台，受理范围为：企业和群众关于经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、非紧急求助、投诉、举报和意见建议等。110是公安机关受理处置企业和群众报警、紧急求助和警务投诉报警服务平台，受理范围为：刑事类警情、治安类警情、道路交通类警情、危及人身和财产安全或者社会治安秩序的群体性事件以及其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警；公共设施险情、灾害事故以及其他危及人身和财产安全、公共安全等需要公安机关参与处置的紧急求助；对公安机关及其人民警察正在发生的违法违纪或者失职行为的投诉。

**2. 明确分流事项。**按照12345受理非紧急求助、110受理处

置紧急警情的职能定位，立足双方平台现有承载能力，梳理确定《12345、110 分流转办事项清单》（详见附件），市域社会治理现代化指挥中心与市公安局要根据平台扩容升级、接报诉求演变情况，牵头开展事项清单动态调整，确保精细化、无遗漏。

## （二）推进分流互转一键直达，接处即办快捷化

**3. 加快平台对接。**参照南通市域社会治理现代化指挥中心与南通市公安局制定下发平台互通对接技术标准，市域社会治理现代化指挥中心会同市公安局要按照“六个统一”规范要求，加强与发展改革、财政等部门沟通对接，加大投入，通过升级改造12345、110 现有平台或融合联动指挥平台等方式，建立工单警单在线交互通道，实现双向派单、跟踪督办、反馈回写、智能监管，做到对接事项网上流转、互联互通、全程可溯、闭环运行。

**4. 健全转办机制。**建立“一键转接、三方通话、系统推送”三类事项转办机制，12345 或 110 通过电话接到明确属于对方受理范围的事项，以一键转接方式转交对方受理；责任单位不明确或者职责交叉的，通过三方通话（诉求方、12345、110）方式协商确定，协商后仍无法确定的由首接平台受理；如存在危及人身和财产安全、公共安全的紧急情况，由 110 先行派警处置；对于先行受理、先期处置后，确认为非紧急类事项的，以及通过互联网渠道接到明确属于对方受理范围内的事项，通过系统推送方式转交，转交的诉求在先期受理时必须按照对方（110 或 12345）的接诉标准进行登记，对于从 110 推送到 12345 的事件，12345 热线将一律视作非紧急事件进行处理。对明确不属于 12345 与 110 受

理范围的事项，话务人员要做好合理引导和解释工作。12345 与 110 按照《12345 热线、110 平台分流转办事项清单》，做好诉求分流转办工作。

### （三）推进体系构建三级贯通，资源统筹系统化

**5. 强化联动指挥。**探索建立“双哨”联办联处工作机制，对双向分流互派的高频诉求、重复报警、疑难工单，涉及多地、多部门、多主体的，及时提级为“指令”，统一通过市域治理联动指挥平台交办，推动责任主体“应哨报到”，打破条块分割、聚合资源优势，提高重大突发敏感事件的合成处置效能，切实提升工单警单办结率、满意度。

**6. 深化治理融合。**发挥“12345+网格化+综合执法”“警网融合”机制优势，广泛搜集民生诉求、及时预警矛盾隐患、联合推动问题办理，为联办联处夯实基础。加强区镇（街道）社会治理现代化指挥中心和派出所的对接联动，实现力量融合、机制融接、平台融通，对本级接报的双向分流事项实时交办，对本级无法化解的非紧急事项及时提级到市联动指挥平台交办。

### （四）推进数据标准规范统一，共享利用智能化

**7. 强化数据共享。**对 12345 接报的涉及社会治理、安全稳定的高频诉求事项，110 接报的除涉密、涉稳、涉恐、涉案、涉重大敏感问题等需要控制知悉范围的事项以外的重大民生诉求事项，要在确保安全的前提下，依托“政务+公安”双网双中心建设，实现 12345 与 110 双向分流事项相关数据共享，做到可查、可看、可追溯、可批量应用。

**8. 深化应用场景。**在实现相关数据信息充分共享的基础上，联合开展 12345 民生诉求和 110 警情数据的精细化、结构化治理，深入分析研判，共同挖掘数据要素价值，围绕民意热点、治安乱点、风险隐患、矛盾问题等方面，创新开发更多贴近实际、赋能治理、服务民生的智能应用场景，为党委政府科学决策、职能部门高效履职提供大数据支撑。

**9. 强化科技赋能。**进一步加强全市 12345 能力建设，完善智能化客服系统，开发智能推荐、语音助手、自助派单功能，有效满足突发话务量激增时期企业群众需求，积极引导服务对象通过网上 12345 咨询反映诉求。市公安局要协助 12345 建立和维护公安类政务服务知识库，引导企业和群众非紧急、警务类公安政务服务诉求依托知识库高效、直接办结。

#### （五）推进平战结合协同联动，应急快处扁平化

**10. 健全日常联动机制。**12345 接到影响社会稳定的线索，要第一时间转交 110 处置；12345 成员单位发现矛盾激化、事态难以控制或者涉及违法犯罪的，应联动 110 派警处置。全市 110 接到可能引发违法犯罪特别是暴力事件、个人极端事件的矛盾纠纷时，第一时间派警处置，属于 12345 受理范围的转交 12345，由 12345 及时将诉求事项转至属地政府和相关职能部门办理，开展联合调处，推动矛盾隐患源头化解。公安机关（如社区派出所的民警或辅警）人员，不得打 12345 热线电话要求处理警情类事件。

**11. 健全应急联动机制。**110 要建立应急联动机制，健全完

善 12345 与 110 分级联动响应机制：一级联动单位由应急、公安、卫生健康、交通运输、城市管理、生态环境、住房城乡建设、供电、燃气、水务、农业农村等部门（单位）组成，实行 24 小时实时响应，需派员赶赴现场处置的，应在 30 分钟内到达现场；二级联动单位由信访、民政、人力资源社会保障、教育体育、文广和旅游、市场监管、电信、移动、联通等部门（单位）组成，实行 24 小时实时响应，应要求及时派员到达现场；其他为三级联动单位，确保工作时间内及时接受办理指令。分级联动均由公安牵头实施，12345 负责联系联动单位。对其他政府部门职责范围内的重大突发事件，110 应安排警力开展先期处置，稳控事态和风险后，12345 应按照非紧急类事项，联动相关业务主管部门进行专业处置。

**12. 健全风险化解机制。**采取专题化、标签化等方式，开展社情民意和警情数据联合研判，强化预警预判，推动未诉先办，为辅助决策、效能监管、部门履职提供支撑。围绕重大矛盾纠纷、重点人员管控、重要敏感节点维稳等，建立联合研判会商和“双循环”工作机制，强化指令分类交办，全程跟踪督办，推动风险隐患源头化解。推动将 12345 纳入党委政府安全稳定联合研判机制，加强涉稳信息沟通共享。

#### （六）推进办件考核精准有效，事项办理高效化

**13. 全面提质增效。**对工单警单受理、分流、办理、反馈进行全流程、全链条监管，严格督办问效。采取内部评估、第三方评估等形式，加强对 12345 工单、110 警单特别是互转分流工单警单办理指标的考核评价和综合评估，纳入对成员单位、各警种

的绩效考核。将诉求办理情况纳入党委政府综治考评和绩效考核，运用督办协调、定期通报、约谈提醒等多种方式，压紧压实承办单位责任。

**14. 强化业务交流。**建立健全 12345 与 110 联席会议制度，实行“月交流、季会商、年总结”，针对对接联动流程规范、技术支撑、工作质效定期开展阶段性、方面性总结，及时研究解决对接联动中出现的新情况、新问题，适时通报工作运行情况。对管辖权限、职责边界存在争议的事项，及时联系相关部门研究会商，厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范，确保群众诉求有人办、及时办、办得好。

**15. 加强队伍建设。**科学合理配置座席和人员，遇到突发事件受理能力不足时，双方在条件允许的情况下提供互助支援。推动相互派驻人员值班值守，跟班学习，组织热线服务代表、接警员集中培训，加强沟通交流、熟悉业务内容，保障联动对接高效有序、分流转办精准顺畅。12345 成员单位要建立与联动机制相适应的工作团队，配备专职受理转办员，建立健全应急响应值守机制。

### **三、实施步骤**

12345 与 110 高效对接联动提升工作分 3 个阶段实施。

#### **（一）探索提升阶段（从文件印发之日起至 2023 年 4 月 20 日）**

以现有 12345 与 110 对接联动机制为基础，全面贯彻落实上级最新文件精神，进一步探索创新，成立工作专班，对 12345 与 110 系统对接、数据共享、机制运行等情况进行调研，摸清现状，

明确技术规范、细化分流事项、深化机制构建、延伸联动层级，制定工作方案。12345 与 110 实现平台互联互通，全面建成对接联动机制。

## （二）稳定运行阶段（2023 年 4 月 21 日至 2023 年 6 月 30 日）

统筹推进 12345 与 110 对接联动和 12345 扩容增效，根据对接联动需求及系统功能拓展需要，高起点规划、高质量建设，合理配备人员坐席、功能专区和业务系统。强化数据实时接入，初步实现相关服务数据联动共享和适时调配。开展标准化建设，形成对接联动全流程规范。

## （三）深化发展阶段（2023 年 7 月 1 日以后）

把高效快捷作为第一标准、把群众满意作为第一追求，进一步拓展“联动联勤解民忧，共建共治保安宁”服务内涵。强化质量观念，常态化监测全市对接联动数据，不断提升工作效能。完善大数据挖掘与分析功能建设，基于双向联动数据积累，建立大数据政情民意分析机制，跟踪监测全市社会动态，有力支撑市委、市政府决策，凸显双方联动价值。

## 四、工作要求

（一）加强组织领导。市域社会治理现代化指挥中心、市公安局要进一步提高政治站位，加强组织领导，结合实际研究制定我市推动 12345 与 110 对接联动的具体实施方案，细化各项具体工作的任务点、时间表、路线图，挂图作战、倒排工期，确保按时保质保量完成各项目标任务。

（二）加大保障力度。市各相关部门要加大对 12345 与 110 场地座席、系统建设、人员配备、资产设备等的保障力度，提升承载能力，依托数字政府建设成果，强化云计算、大数据、人工智能等在 12345 与 110 对接联动中的运用，以智能化手段推动工作取得实效。要主动对标对表市内外先进地区，积极探索 12345 与 110 高效对接联动新办法、新路径，创新打造一批符合我市实际、可供借鉴参考、切实有效管用的路径方法。

（三）强化宣传引导。充分利用政府网站、政务服务平台、新闻媒体等，广泛宣传 12345 与 110 的工作职责、受理范围，引导企业和群众正确使用热线，不断强化“12345，有事找政府；公安 110，为民保安宁”的社会共识。要积极维护热线正常工作秩序，推动将恶意骚扰热线行为纳入社会信用管理体系，强化惩治曝光力度。对恶意侮辱谩骂、扬言恐吓、频繁滋扰等行为，由公安机关依法调查处理，切实守护 12345 和 110 平台资源。

附件：12345 热线、110 平台分流转办事项清单

启东市人民政府办公室

2023 年 4 月 14 日

（此件公开发布）

附件

# 12345 热线、110 平台分流转办事项清单

## 一、12345 热线转 110 平台受理事项

类别	细类	事项
社会治安类	黄赌毒黑	对卖淫嫖娼、赌博、贩卖或吸食毒品、涉黑涉恶的举报
	盗砸抢骗	对盗砸抢骗案件的举报
	骚扰电话	对骚扰电话、骚扰信息的举报、投诉等
	殴打伤害事故	反映人身伤害等暴力行为
	非法燃放烟花爆竹	对未经许可在规定地区、规定时间以外燃放烟花爆竹的举报、投诉等
	扰乱公共秩序	对纠集多人扰乱公共场所和交通秩序，抗拒、阻碍国家治安管理工作人员依法执行职务等情节严重的举报、投诉等
	非法集资	对未依照法定程序或相关部门批准而向社会公众筹集资金的举报
	传销	对以推销商品、提供服务等活动为名，组织领导传销活动，骗取财物的行为的举报
	自杀	对自杀行为的举报、应急救援等
	非犬类动物管理	反映非犬类动物扰民、伤人事件
	犬类管理	对犬证办理、无证养犬、遛犬不牵绳、流浪犬管理、大型犬咬人伤人等问题的咨询、举报、投诉等
	公共娱乐场所	对旅馆、公共娱乐场所的治安管理方面建议、举报、投诉等
	特殊行业监管	对开锁、刻章、刻字、网吧、保安的治安管理方面建议、举报、投诉等
	群租房管理	对超过规定居住密度的群租房问题的举报、投诉等
	群众性活动治安管理	对体育比赛、演唱会、招聘会、展览会等群众性活动治安问题的建议、举报等
	犯罪线索举报	对犯罪事实、犯罪嫌疑人或其他犯罪线索进行举报
	治安危险品	对炮弹、枪械、管制刀具、汽油等治安危险品的举报等
	案件侦查	对案件侦查相关线索的举报等
	黄牛倒卖票	对倒卖火车票等“黄牛”行为的举报等
	住宅装修噪音	在住宅装饰装修过程中产生噪音干扰他人正常生活的投诉和举报
广场生活噪音	对包括邻里、广场舞等生活噪声等的投诉和举报	
社会治安类	外置扩音器噪音	外置扩音器产生噪音的投诉和举报

类别	细类	事项
	非法电鱼	对河道内非法电鱼的举报
	临时救助	紧急情况下需要对精神病人、流浪人员、临时困难人员临时先期救助的事项反映
	恶意滋扰	对 12345 热线的恶意骚扰、扬言恐吓、疑似醉酒或精神病人反复滋扰
网络安全类	网络违法线索举报	对涉及社会治安稳定、人身伤害、财产损失等网络违法线索的举报
突发事件类	群体骚乱	对公众群体骚乱事件的举报等
	群体性上访	对群体性上访事件的举报等
	恐怖事件	对可疑恐怖分子、恐怖事件的举报等
	危难救助	意欲跳楼、疑似精神病人正在伤害自己或者他人等
	涉外突发事件	对涉及外交事务的突发事件的举报等
	金融安全事件	对危害经济活动安全的事件的举报等
	危化品重大泄露	对造成严重危害的危化品泄露事件的举报等
	水电气重大事故	对造成严重后果的大范围水、电、气事故的举报等
街面秩序类	警示标志设置	对道路施工、车辆事故、公共区域内井盖破损、遗失等，需临时设置警示标识的反映、投诉、建议等
	交通违法	对道路交通违法、车辆违停行为的举报，相关信息查询等
	交通拥堵	对交通拥堵状况的反映，对交通疏导的求助等
	交通管制	对货车禁行区、单行线、专用车道设置相关投诉、建议等
	道路清障	对紧急情况下道路清障处置的求助
	车辆曝光	对违法车辆公开曝光的相关举报、投诉等
	交通事故	涉及交通事故相关诉求
	支路管理	包括对支路、新建道路、背街小巷的管理等
	道路停车泊位设置	对道路路边停车位的设置等相关举报、投诉、建议等
	道路散发广告传单	对在道路上散发广告传单等影响交通安全的相关举报、投诉等
	交通岗亭	对交通岗亭破损、锈蚀的报修、建议等
	交通护栏	对交通护栏损坏、脱落、缺失的报修、建议等
	交通信号灯	对交通信号灯及其他交通信号设施，包括信号灯电源箱、信号灯机箱、交通控制箱等的破损、缺亮的报修、建议等
车辆管理类	特殊车辆管理	对“三小车辆”（摩托车、三轮汽车、四轮低速载货汽车）、黄标车等交通违法行为等的举报、投诉、建议等
	车辆手续	对机动车、非机动车年检、上牌、过户等问题的举报、投诉、建议等
	驾照管理	对驾照考试、驾驶证日常管理的举报、投诉、建议等
户政管理类	身份证办理	身份证补换领，临时身份证明办理等事宜

类别	细类	事项
	居住证办理	居住证办理、补换领等事宜
	户籍办理	户口的登记、迁移、注销等事宜
	姓名事项	姓名变更等事宜
	证明办理	无犯罪记录证明、死亡证明办理等事宜
	入户政策	入户政策的咨询等事宜
	门牌管理	门牌设置、编号相关事项
出入境管理类	外国人管理服务	签证证件签发、永久居留申请、外国人停居留、外国人来华工作管理服务等事宜
	中国公民出入境	办理普通护照、往来港澳通行证及签注、往来台湾通行证及签注、前往港澳通行证、台湾居民来往大陆通行证等
作风效能类	公安政务效能	针对公安机关工作人员或工作事项的投诉、举报
其他	其他	其他需要公安机关先期紧急处置的紧急事项
		在处置过程中事态升级，有安全稳定隐患的紧急事项

## 二、110平台转12345热线受理事项

类别	细类	事项
公共设施类	井盖缺失	窞井盖缺失或破损
	路灯故障	路灯和灯杆损坏、不亮，以及设置路灯的诉求等
	消防栓损坏	消防栓爆裂、漏水、不出水等
	线缆线杆损坏	电缆、通讯线缆断裂裸露、松弛悬挂，以及线杆损坏等
	桥梁破损	桥梁及其附属设施损坏或缺失
	道路管养	道路塌陷、路面开裂、坑洼不平；路面积水、结冰等处置；道路抛洒物、油污等清扫处理；非交通道路晾晒农作物等
	围墙倾倒	未危及公共安全或造成人员伤亡的围墙倾斜倒塌
	广告牌损坏	广告牌倾倒、破损、脏乱差等
	树木倾倒、修剪	树木枝干断裂、倒伏需要进行清理；因树木枝叶过长，影响行人通行、遮挡视线或道路标识标牌
市容环境类	绿化损坏	对树木、草皮、绿化带损坏的举报、投诉等
	垃圾清运	对垃圾清运不及时、举报、投诉等
	污水漫溢	对污水横流、化粪池漫溢造成环境污染和产生刺鼻性气味的举报、投诉等
市容环境类	占道经营	乱设摊点、占道经营尚未造成交通堵塞的
	河流污染	对河流污染、水体发黑发臭的举报、投诉等

类别	细类	事项
	违章搭建	对已经存在、正在建设的违法搭建建筑物、构筑物，违规在建筑立面开门开窗的举报、投诉等
	乱倒垃圾	对乱倒生活、厨余、建筑垃圾的举报、投诉等
	户外广告管理	对违规设置户外广告的举报、投诉等
	违规饲养动物	除犬类外，涉及违规饲养野生动物和饲养动物影响环境卫生的举报、投诉等
施工管理类	施工扰民	对施工产生噪音、扬尘、通行问题的相关举报、投诉等
	违章开挖	对违规施工、开挖道路的相关举报、投诉等
	施工安全	对施工引起周边房屋墙体开裂、倾斜下沉，以及在房屋装修中违规拆改墙体、敲承重墙的举报、投诉等
生态环境类	环境污染	对空气、水体污染，乱排乱放相关的举报、投诉等
	生产噪音	对企事业单位在生产过程中产生噪音的举报、投诉等
	作坊噪音	对家庭作坊、小区铝合金加工点噪音扰民的举报、投诉等
	寺庙噪音	对寺庙等宗教场所聚集活动、做法事噪音扰民的举报、投诉等
	交通运输噪音	对不涉及车辆非法改装或违反禁行规定的城市交通运输噪音、高架噪音，以及高速公路、国省干道交通运输噪音的举报、投诉等
	焚烧垃圾	对违规焚烧垃圾的举报、投诉等
	焚烧秸秆	对农村焚烧秸秆的举报、投诉等
	光源污染	对建筑物玻璃幕墙反光、户外显示屏、霓虹灯产生的光污染问题的举报、投诉等
	固废污染	对违规处置一般工业固体废物和危险废物的举报、投诉等
	非法捕捞	对发生在内河水域垂钓类、使用网具类（包括地笼、丝网、抛网等）、无证鱼鹰类非法捕捞行为的举报、投诉等
污水排放	对水产养殖污水排放的举报、投诉等	
消费纠纷类	虚假宣传	因商家虚假宣传引发的一般纠纷
	消费分歧	因商家充值卡、优惠活动分歧引发的一般纠纷
	商品交易	因商品买卖、缺斤少两、退换货、售后服务引发的一般纠纷
	物价问题	因乱收费、宰客、价格问题等引发的一般纠纷
	消费发票	因商家拒绝提供发票引发的一般纠纷
	产品质量	因商品质量问题引发的一般纠纷
	餐饮卫生	对餐饮卫生问题的举报、投诉，以及由此引发的一般纠纷
	出租车运营	出租车、网约车运营中与消费者发生的一般纠纷
网络消费纠纷	对涉及网络消费举报、投诉，以及由此引发的一般纠纷	
经济纠纷类	物权纠纷	因所有权、用益物权及担保物权争议引发的一般纠纷

类别	细类	事项
	侵权责任纠纷	因损害赔偿, 以及产品、医疗损害、环境污染、饲养动物、建筑物和物件损害等引发的一般纠纷
	寄递物流服务纠纷	寄递物流过程中因商品丢失、损坏引发的一般纠纷, 以及反映商品停滞、服务质量等方面的举报、投诉等
社会纠纷类	家庭纠纷	发生在家庭成员之间, 因生活琐事、子女教育、财产分割、赡养抚养等引发的一般纠纷
	权益问题	邻里、同事、居民、村民之间, 因合法权益受到侵犯或者发生争议引发的一般纠纷
	宅基地问题	因宅基地、建筑土地界址、征地拆迁争议引发的一般纠纷
	农村经济合作	农村村民与农村合作组织、经济组织、乡镇企业之间因土地承包、农业产业化服务合同、财务管理等引发的一般纠纷
	物业纠纷	小区居民与物业管理之间的一般纠纷
	假冒宗教教职人员	假冒宗教教职人员进行宗教活动或者骗取财物
劳动保障类	劳资纠纷	因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同, 除名、辞退、辞职、离职事宜, 工作时间、休息休假、社会保险福利及培训、保护事项, 劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或赔偿等事项发生争议引发的一般纠纷
	工伤认定	对工伤认定的相关咨询、求助等
市场监管类	无证经营	对无证经营行为的举报、投诉等
	黑车运营	对无证从事客运经营活动的举报、投诉等
	违规经营	对娱乐服务场所无证经营, 未成年人进出网吧、营业性娱乐场所的举报、投诉等
	旅游相关	对无证旅行社、旅行团强制购物、导游违规行为的举报、投诉等
教育监管类	师德师风	对教师教育失当行为、违规补课、收受礼品·礼金等问题的举报、投诉
	教培机构	对校外培训机构违规经营、教师资格问题、不履行承诺、收费不规范问题的举报投诉等, 以及因培训机构关门跑路、拖欠工资、退费等引发的一般纠纷
	学科培训	对面向中小学生的各类违规学科培训的举报、投诉
社会救助类	人员救助	对精神病患者、流浪乞讨人员、无路费返乡外地人救助等
	困难帮扶	对残疾、独居老人、生活困难等弱势群体, 需政府相关职能部门提供救助、法律援助等
	医疗服务	对涉及医疗服务的举报、投诉等
疫情防控类	政策咨询	疫情管控、来返通政策、高速卡口通行的咨询、求助等
	防疫管理	对疫情防控层层加码, 以及防疫责任单位不作为, 卡口值勤工作人员不作为的举报、投诉等
	其他疫情防控	其他疫情防控相关的咨询、求助
突发事件类	自来水管破裂	关于居民家中、公共部位自来水管破裂溢水的咨询、求助等

类别	细类	事项
	供电故障	关于机关企事业单位、居民区发生停电、供电故障的咨询、救助
	煤气泄漏	居民家中煤气泄漏、小区天然气管道破裂需要进行抢修
	危化品泄漏	危化品泄漏尚未造成严重后果，需要现场处理
	安全生产	对涉及安全生产隐患尚未造成现实危害的举报、投诉
其他	其他	其他非紧急求助、非公安类政务服务和公共服务事项

---

抄送：市委各部门，市人大办、政协办，市监委，市法院、检察院，市人武部，市各人民团体。

---

启东市人民政府办公室

2023年4月14日印发

---