

平凉市人民政府办公室文件

平政办发〔2023〕30号

平凉市人民政府办公室 关于印发平凉市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的通知

各县（市、区）人民政府，平凉工业园区（高新区）管委会，市直有关部门，中、省驻平有关单位：

《平凉市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》已经市政府同意，现印发你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

平凉市人民政府办公室

2023年3月29日

平凉市 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

为进一步提升政府协同服务能力，推动我市 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”)高效对接联动，科学合理分流非警务求助，快速有效处置突发警情，依据《甘肃省人民政府办公厅关于印发甘肃省 12345 政务服务便民热线整合优化工作方案的通知》(甘政办发〔2021〕18 号)和《甘肃省人民政府办公厅关于印发甘肃省 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的通知》(甘政办发〔2022〕112 号)精神，结合我市实际，制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，全面落实党中央、国务院和省委、省政府关于优化营商环境、提升政务服务效能部署，按照省委十四届二次全会、市委五届六次全会暨市委经济工作会议精神 and “三抓三促”行动、“优化营商环境攻坚突破年”活动要求，坚持以人民为中心的发展思想，加快转变政府职能，建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的 12345 与 110 高效对接联动机制，进一步提升政务服务水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、工作目标

2023年3月底前,实现12345与110话务一键携号转接,确保对接联调衔接顺畅、业务延续、过渡平稳,建成并逐步完善平凉12345与110高效对接联动机制,形成12345推动部门协同高效履职、及时解决涉及政府管理和公共服务的非紧急诉求,110依法打击违法犯罪活动、及时处置紧急危难警情、更好维护社会治安秩序的工作格局。

2023年10月底前,全面实现12345与110平台互联互通、相关数据资源共享,不断提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平。

三、工作任务

(一)明确12345和110职责边界

12345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、求助、投诉、举报和意见建议等。不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项,以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

110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。

（二）加快 12345 与 110 高效对接联动

1.建立健全话务转接机制。按照高效务实、便民利民、保护隐私的原则，建立报警人和群众来电“一键携号转接、三方语音通话、诉求快速办理”的高效联动机制。参照甘肃省 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台对接技术标准，有效整合资源，加大投入力度，做好话务平台技术改造和提质升级，实现话务一键携号转接、数据实时双向流转。

牵头单位：市公安局、市公管办

责任单位：各县（市、区）人民政府

2.建立健全分流转办机制。参照 12345 与 110 分流转办事项清单，12345 或 110 通过电话接到明确属于对方受理范围内的事项，以一键转接系统流转等方式实现诉求双向流转，有效发挥各自平台优势。12345 或 110 通过互联网渠道接到明确属于对方受理范围内的事项，可在线转交对方受理。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。

责任单位：市公安局，市公管办，各县（市、区）人民政府

3.建立健全首接负责机制。涉及 12345 与 110 职责交叉事项，首接平台予以受理，再行相互分流处置，避免接线过程中推诿塞责。责任单位不明确或者职责交叉的，可以通过三方通话（诉求方、12345、110）方式了解具体诉求后，由 12345 与 110 协商确

定受理平台，对协商后仍无法确定的，由首接平台先行受理，如存在危及人身和财产安全、公共安全的紧急情况，由 110 及时派警先行处置。

责任单位：市公安局，市公管办，各县（市、区）人民政府

4.建立健全日常联动机制。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 12345，12345 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。12345 接到恶意骚扰、扬言恐吓、疑似醉酒人员或精神病人反复滋扰等电话，以及影响社会稳定的线索，第一时间转交 110 处置。工单承办单位在处理诉求的过程中，出现矛盾纠纷激化、事态难以控制的，应当联动 110 派警处置，并积极开展联合调处。

牵头单位：市公安局、市公管办

责任单位：各县（市、区）人民政府，平凉工业园区（高新区）管委会，市直有关部门，中、省驻平有关单位

5.建立健全舆情监测机制。12345 与 110 对涉及敏感信息等重点舆情要共享资源信息，统一答复口径；对涉及社会焦点、公共安全等敏感事件，要加强舆情监测和信息共享，建立机制高效处置应对，避免重点舆情和敏感事件恶化升级。

责任单位：市公安局，市公管办，各县（市、区）人民政府

6.建立健全应急联动机制。12345、110 要与 119、120、122

等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线建立应急联动机制，确保一旦发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件，能够快速响应、高效处置，为企业和群众提供更加及时、专业、高效的紧急救助服务。水电气热等公共服务热线要与 12345、110 和 119、120、122 等紧急热线建立信息互通机制，提供水电气暖等公共服务事项准确信息，避免群众多头咨询。建立健全 12345 与 110 应急联动机制，遇到突发事件时及时互通信息，话务座席严重不足时向上级 12345 热线管理机构和公安机关申请统筹协调其他地区远程话务座席给予支持。相关行政管理职能部门要建立快速响应机制，强化值班值守，明确响应时效、联动职责和工作流程，确保群众合理诉求及时妥善解决。

牵头单位：市公安局、市公管办

责任单位：各县（市、区）人民政府，平凉工业园区（高新区）管委会，市直有关部门，中、省驻平有关单位

7.建立健全会商交流机制。建立健全 12345 与 110 会商交流机制，对职责边界不清、存在管辖争议的高频诉求，12345 管理机构会同公安部门，及时召集相关职能部门研究会商，厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范，有效解决企业群众合理诉求。12345 与 110 负责人、值班长、技术员建立多层级沟通交流群，实时对接，联动处置。建立 12345 与 110 定期交流机制，通报工作运行情况，及时研究解决对接联动工作中存在的问题，互派工作人员进驻对方平台，切实提升对接联动工作效能。

牵头单位：市公安局、市公管办

责任单位：各县（市、区）人民政府，平凉工业园区（高新区）管委会，市直有关部门，中、省驻平有关单位

8.建立健全通报考核机制。12345与110对接联动工作纳入平安平凉建设考核范畴，合理设置考评内容，推动矛盾问题化解。12345与110要建立健全考核评价、督办问效机制，对12345办理质量差、相互推诿或谎报瞒报、恶意退单等情况按照热线运行管理办法规定问责通报。同时，对热线承办单位工单签收、按时办结、诉求解决、群众满意度、知识库更新等情况实行定期通报、年终考核。

牵头单位：市政府办公室、市公安局、市公管办

责任单位：各县（市、区）人民政府，平凉工业园区（高新区）管委会，市直有关部门，中、省驻平有关单位

（三）强化系统支撑和数据共享应用

1.推动平台融合互通。12345与110按照统一的组织机构和行政区划代码，规范工单和警单受理标准、受理反馈项目等数据格式，梳理整合平台融合互通的建设需求和业务流程，实现信息数据互联互通、工单警单双向流转、受理反馈闭环运行、对接事项跟踪督办和智能监管。12345与110按照省12345梳理的诉求归口类型，通过统一标准接口做好数据动态更新，确保平台数据适时、准确、全面。

责任单位：市公安局、市公管办

2.加强数据共享应用。12345 通过数据共享交换平台加强与部门业务系统的互联互通，实现数据实时全量共享，常态化开展政务服务诉求和警情数据融合研判，有效排查民意热点、风险隐患、矛盾问题，快速定位热点诉求，智能研判事件趋势，最大限度挖掘数据价值，定期形成分析专报向市政府和省 12345 热线平台报送，并视情况向有关部门通报，为部门履职、效能监管和科学决策提供支撑。

责任单位：市城管办、市大数据中心

（四）提升 12345 接办质效

各级 12345 承办单位要建立健全办理机制，规范办理流程，完善内部受理、呈批、办理、答复、归档、保密、考核、问责等工作制度，提高工单办理质效。12345 热线要定期汇总高频咨询类问题，督促相关部门主动发布信息，动态制定“一问一答”口径，并积极探索建立专家在线答疑、应急特需优先、风险预判感知等制度，建立科学规范内部管理办法，推行“即问即答”“接诉即办”“工单直转办理一线”等工作方式，不断提升平台运行能力和管理水平。注重运用大数据、人工智能等技术手段，进一步加强 12345 平台建设，积极探索人机交互应用，加强智能化客服系统建设，推动政务服务便民热线从“数字化”向“数智化”转型。

牵头单位：市城管办

责任单位：各县（市、区）人民政府，平凉工业园区（高新区）管委会，市直有关部门，中、省驻平有关单位

（五）提升 110 接处警工作效能

全市公安机关要根据 110 接警量，科学合理设置接警座席，配齐配强接警人员和指挥调度民警，强化设备和系统保障，确保 110“生命线”全天候畅通，并拓宽互联网报警渠道，满足企业和群众需求。建立各警种和实战单位与 110 接处警工作相衔接的快速响应机制，加强对一线处警工作的数据赋能和后台支撑，积极探索推行预防警务，有效提升接处警工作效能。

责任单位：市公安局

四、保障措施

（一）加强组织领导。市公安局、市公管办要统筹协调 12345 与 110 对接联动工作，加强协调指导，建立分管领导、相关科室负责人为成员的工作专班，统筹推进工作。各县（市、区）政府要加强组织领导，压实对接联动工作责任，做到分管领导具体抓、业务人员盯住办，切实做好资源整合优化和业务联动衔接工作，确保 12345 与 110 对接联动落地见效。

（二）加强支持保障。加大对 12345 与 110 对接联动工作、系统升级、人员培训等财政保障力度。加强 12345 与 110 话务人员和有关部门、单位联动处置力量的教育管理，针对性开展业务培训和应急演练，提高工作人员综合素质、服务水平和实战处置技能。配齐配强 12345 话务人员、110 平台接警员队伍，落实各项保障措施，切实提高 12345、110 工作人员接听询问、流转分流、跟踪反馈等能力。

（三）注重宣传引导。要充分利用政府网站、一体化政务服务平台、政务新媒体等，广泛宣传 12345 与 110 的工作职责、受理范围等，引导企业和群众正确使用 12345 与 110。同时，通过新闻媒体和社会舆论监督，督促部门单位主动回应社会关切，依法履职、高效服务。对恶意骚扰 12345 和 110 等违法行为，加大打击和曝光力度，保障热线和警务平台健康平稳运行。

附件：1.平凉 12345 与 110 分流转办事项清单
2.平凉 12345 热线工单承办单位

附件 1

平凉 12345 与 110 分流转办事项清单

按照《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》《110 接处警工作规则》《110 接处警数据规范》《甘肃省人民政府办公厅关于印发甘肃省 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的通知》等有关规定，12345 与 110 联动事项主要分为 3 大类。

一、12345 转 110、119、120、122 受理事项

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
刑事类	危害国家安全	转 110 办理;对可疑情况和线索,按职责划分转交国家安全机关办理	
	危害公共安全	转 110 办理	
	侵犯公民人身权利、民主权利	转 110 办理	
	侵犯财产权利	转 110 办理	
	妨害社会管理秩序	转 110 办理	
	破坏市场经济秩序	转 110 办理	
	其他刑事类有关事项	转 110 办理	

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
行政(治安)类	扰乱公共秩序(扰乱单位、公共场所、公共交通工具秩序等,扬言实施放火、爆炸、投放危险物品等极端行为,寻衅滋事、危害信息安全,邪教活动等其他扰乱公共秩序)	转 110 办理	
	妨害公共安全(涉危险物质、枪支、弹药、管制器具等违法行为,妨害铁路、道路交通安全,违规安装、使用电网,高空抛物等违反相关管理规定)	转 110 办理	
	侵犯人身权利(殴打他人、故意伤害他人身体,家庭暴力,非法限制人身自由,威胁人身安全,侵害未成年人权益,侵犯隐私,侮辱、诽谤、诬告陷害,干扰正常生活,侵犯通信自由,强迫劳动,诱骗进行恐怖残忍表演,强迫交易、强讨硬要,煽动民族仇恨、民族歧视等其他侵犯人身民主权利)	转 110 办理	
	侵犯财产权利(哄抢,抢夺,敲诈勒索,故意损毁财物,盗窃,诈骗等其他侵犯财产权利)	转 110 办理	
	妨害社会管理秩序(阻碍执行公务、紧急任务,招摇撞骗,非法制售、使用公文、证件、有价票证等,未获公安许可擅自经营,煽动、策划非法集会、游行、示威,制造噪声干扰正常生活,违法回收、收购物品,妨害司法,破坏坟墓、尸骨、违法停放尸体,卖淫嫖娼等淫秽活动,涉赌博违法行为、涉毒品违法行为等妨害社会管理秩序)	转 110 办理	
	其他治安管理有关事项	转 110 办理	
道路交通类	交通事故(道路交通、非道路交通事故,铁路交通事故,其他交通事故)	转 122、110 联动办理	
	交通违法(交通肇事,交通事故逃逸、酒后或吸食毒品后驾驶,无证驾驶,驾驶报废、拼装车,超载,超速,超员,无牌,套牌,违法停车,违法通行,非法拦截、扣留机动车,违反机动车保险管理等交通违法行为)	转 122、110 联动办理	

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
道路交通类	交通设施(交通设施损坏,桥梁坍塌,路面损毁,道路施工,信号灯问题,交通标志牌,交通护栏,窨井盖需公安临时设置警示标志等其他交通设施警情)	转 122、110 联动办理	
	交通秩序(障碍物影响通行,交通拥堵,交通管制类问题等其他情况)	转 122、110 联动办理	
	其他公安交通管理有关事项	转 122、110 联动办理	
突发事件类	群体性事件	转主责单位及 110 联动办理	
	群众紧急求助(人员死亡,人身意外,自杀,人员走失、失踪,发现走失失踪、被遗弃人员,公共设施险情,犬只伤人,贵重失物求助,其他紧急求助)	转应急管理部门、转主责部门及 110、119、120 联动办理	
	人防工程事故		
	生产安全事故		
	高空坠物事故		
	危化品重大泄漏事件	转应急管理部门、主责部门及 110、119、120 联动办理	
	水电气重大故障	转 110、119、120 联动办理	
	违法犯罪或其他报警事项	转 110 办理	
	洪涝、气象、地质灾害等自然灾害	转县(市、区)政府或应急管理部门办理	

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
其他类	影响社会稳定、恶意骚扰、扬言恐吓、疑似醉酒人员或精神病人反复滋扰等情况，以及需公安机关处置的其他紧急求助事项。	转 110 办理	
紧急事故类	1. 火灾； 2. 危险化学品泄漏、道路交通事故、地震、建筑坍塌、重大安全生产事故、爆炸及恐怖事件和群众遇险事件； 3. 矿山、水上事故，重大环境污染、核与辐射事故和突发公共卫生事件等。	转 119、110 联动办理	
紧急生命救助类	1. 短时间内有生命危险的危重或急救病人，如急性心肌梗塞、急性呼吸道梗塞、急性中毒、严重创伤、出血等； 2. 病情紧急但短时间内无生命危险的急诊病人，如骨折、急腹症、高热、哮喘等； 3. 慢性病病人，如需要救护车提供转运服务等。	转 120 办理	

二、110 转 12345 受理事项

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
政务信息咨询	各级政府部门职能、政策、法规、政务服务信息咨询等	由 12345 热线派发工单至属地政府或相关职能部门办理	
医疗保障	医疗保险	由 12345 热线转派工单至医疗保障部门办理	
	医疗救助		
	生育保险		
卫生医疗	疾病预防	由 12345 热线转派工单至卫生健康部门办理	
	疫情防控		
	卫生监督		
	公共卫生		
	医疗事故		
	非法行医		

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
通信抢修	通讯杆倾倒	由 12345 热线转派工单至属地政府或相关职能部门	
	窨井盖缺少或破损(通信)		
	其他通信联动		
社会保险	养老保险	由 12345 热线转派工单至人社部门办理	
	工伤保险		
	失业保险		
民政救助	弃婴救助	由 12345 热线转派工单至民政部门办理	
	社会救助		
	养老服务		
	儿童福利、弃童及未成年人		
	残疾人福利		
	流浪乞讨人员救助(精神障碍患者救助)		
	丧葬服务		
环境保护	其他民政联动		
	水体污染	由 12345 热线转派工单至生态环境部门办理	
	空气污染		
	工业企业噪声		
其他环保联动			
公共设施	窨井盖缺少或破损	由 12345 热线转派工单至属地政府确定的城市管理综合执法或住建部门办理	
	路灯故障		
	消防栓损坏		
	线缆线杆损坏		
	桥梁破损		
	道路坑洼		

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
公共设施	道路除冰	由 12345 热线转派工单至属地政府确定的城市管理综合执法或住建部门办理	
	围墙倾倒		
	其他公共设施联动		
林水管理	破坏森林	由 12345 热线转派工单至林草部门办理	
	迫害野生动植物		
	森林防火		
	森林病虫害防治		
	防汛抗旱	由 12345 热线转派工单至应急管理部门办理	
	水利设施管理	由 12345 热线转派工单至水务部门办理	
	水资源管理		
	水政监察		
其他林水联动	由 12345 热线转派工单至林草、水务部门办理		
非紧急类 防震减灾	涉震(振)隐患问题	由 12345 热线转派工单至地震等相关部门办理	
市场监督管理	假冒伪劣	由 12345 热线转派工单至市场监管部门办理	
	无证经营		
	侵犯权益		
	其他市场监督管理联动		
文广管理	广电设施	由 12345 热线转派工单至文旅部门办理	
	不良信号播放		
	盗版音像	由 12345 热线转派工单至新闻出版部门办理	

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
文广管理	非法出版物传播	由 12345 热线转派工单至文旅部门办理	
	网吧违规		
	演出违规		
	其他文广联动		
城市管理	垃圾清运	由 12345 热线派发工单至属地政府确定的城市管理综合执法或住建等相关部门办理	
	道路清扫		
	餐饮油烟污染		
	光污染	由 12345 热线派发工单至属地政府确定的城市管理综合执法或住建等相关部门办理	
	施工噪声		
	占道经营		
	污水漫溢		
	违章搭建		
	违章设摊		
	工地扬尘		
	施工扰民		
	违规开挖		
	房屋受损		
	其他城市管理、施工管理联动		
农林绿化	园林绿化养护	由 12345 热线转派工单至住建部门办理	
	破坏绿植		
	树木倾倒		
	其他农林绿化联动		
	动植物疫情	由 12345 热线转派工单至农业农村部门、畜牧兽医部门办理	
	除虫除害		

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
文旅管理	文物保护	由 12345 热线转派工单至文旅部门办理	
	旅游投诉		
	旅游市场管理		
	其他文旅联动		
行政执法	非法垂钓	由 12345 热线转派工单至农业农村部门办理	
	非法排污	由 12345 热线转派工单至生态环境部门办理	
情感纠纷	家庭、婚姻等情感纠纷	由 12345 热线转派工单至社区、司法、妇联等相关单位联动办理	
邻里纠纷	宅基地问题	由 12345 热线转派工单至自然资源、住建部门办理	
	建筑问题	由 12345 热线转派工单至自然资源、住建部门办理	
	地权问题	由 12345 热线转派工单至自然资源部门办理	
	装修问题(非噪音)	由 12345 热线转派工单至社区、派出所办理	
	漏水问题	由 12345 热线转派工单至社区办理	
	垃圾问题		
	通风采光问题		
	其他邻里纠纷	由 12345 热线转派工单至派出所、社区办理	

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
教育问题纠纷	学生纠纷	由 12345 热线转派工单至教育部门办理	
	师生纠纷		
	教师待遇问题		
	学校管理问题		
	其他教育问题纠纷		
劳动纠纷	劳动争议	由 12345 热线转派工单至人社部门办理	
	拖欠工资		
	工伤事故		
	企业改制		
	违法用工		
	其他劳动纠纷		
房地产问题纠纷	房屋质量问题	由 12345 热线转派工单至住建、自然资源部门办理	
	交房时间问题		
	产证办理问题		
	房价争议问题		
	其他房地产问题纠纷		
征地拆迁纠纷	征地补偿问题	由 12345 热线转派工单至自然资源部门办理	
	拆迁补偿问题	由 12345 热线转派工单至住建部门办理	
	拆迁安置问题		
	不动产问题	由 12345 热线转派工单至自然资源部门办理	
	其他征地拆迁纠纷		

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
产权权属纠纷	土地权属纠纷	由 12345 热线转派工单至自然资源部门办理	
	河道权属纠纷	由 12345 热线转派工单至自然资源、水务部门办理	
	滩涂权属纠纷	由 12345 热线转派工单至自然资源、水务部门办理	
	林木权属纠纷	由 12345 热线转派工单至林草部门办理	
	水塘权属纠纷	由 12345 热线转派工单至农业农村部门办理	
	其他产权权属纠纷	由 12345 热线转派工单至相关职能部门办理	
交通纠纷	修路补偿问题	由 12345 热线转派工单至交通部门办理	
	非法营运	由 12345 热线转派工单至交通运输部门办理	
	乘车出行		
社会发展	公共管理、公共服务、城市建设和经济发展等方面的投诉、意见和建议	由 12345 热线转派工单至相关职能部门办理	
其他事项	其他政务服务和公共服务事务	由 12345 热线转派工单至相关职能部门办理	

三、12345、110 转其他单位受理事项

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
市场监督管理	电梯故障	一键转接至 12365 办理	
电力抢修	停电	一键转接至 95598 办理	
	配电箱事故		
	变压器事故		
	电缆、电线事故		
	窨井盖缺少或破损		
	其他电力联动		
水气热抢修	自来水抢修	转至自来水公司办理	
	燃气抢修	转至燃气公司办理	
	热力管网抢修	转至热力公司办理	
移车求助	移车求助	一键转接至 12123 办理	
司法联动	法制宣传	一键转接至 12348 办理	
	监督律师、公证等工作		
	监督法律援助等工作		
	人民调解、社区矫正、基层法律服务和帮教		
	司法鉴定管理		
	其他司法联动		
经济纠纷	债务纠纷	一键转接至 12348 办理	
	合同纠纷		
	工程款纠纷		
	权属纠纷		

诉求类型	诉求事项	联动方式	备注
经济纠纷	租赁纠纷	一键转接至 12348 办理	
	货款纠纷		
	赔偿纠纷		
	运费纠纷		
	其他经济纠纷		
	消费服务		
	商品质量		
	快递纠纷	一键转接至 12305 办理	
	其他消费纠纷	一键转接至 12315 办理	转相关职能部门办理
医疗纠纷	医患纠纷	一键转接至 12320 办理	
	医疗事故纠纷		
	其他医疗纠纷		
侵权投诉	消费者合法权益受到侵害或经营者不履行法定义务的投诉	一键转接至 12315 办理	转相关职能部门办理
交通纠纷	过路收费问题	一键转接至 12328 办理	
	通行纠纷		
	其他交通纠纷		
其他	森林、草原火灾等	一键转接至 12119 办理	

附件 2

平凉 12345 热线工单承办单位

各县（市、区）人民政府，平凉工业园区（高新区）管委会
市政府办公室（市大数据管理局）、市发展改革委、市教育局、市科技局、市工信局、市民宗委、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人社局、市自然资源局、市生态环境局、市住建局、市交通运输局、市水务局、市农业农村局、市商务局、市文旅局、市卫生健康委、市退役军人事务局、市应急局、市审计局、市政府国资委、市林草局、市市场监管局、市体育局、市统计局、市乡村振兴局、市政府金融办、市机关事务管理局、市医保局、市粮食和储备局、市畜牧兽医局、市地震局、市招商局、市住房公积金中心、市供销联社、市公管办、市融媒体中心、崆峒山大景区管委会

市委政法委、市委网信办、市信访局、市档案馆、市总工会、团市委、市妇联、市科协、市残联、市文联、市红十字会

甘肃医学院、华煤集团有限公司、平凉海关、市气象局、市税务局、市邮政管理局、市烟草专卖局、平凉银保监分局、平凉公路事业发展中心、市消防救援支队、中国电信平凉分公司、中国移动平凉分公司、中国联通平凉分公司、国网平凉供电公司、华能平凉发电有限责任公司、中国广电甘肃网络股份有限公司平

凉分公司、中国石油天然气股份有限公司甘肃平凉销售分公司

甘肃医学院附属医院、平凉市城乡发展建设投资集团有限公司、平凉市基础产业投资集团有限公司、平凉文化旅游产业投资集团有限责任公司

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

公开属性：主动公开

平凉市人民政府办公室

2023年3月30日印发
