附件

曲靖市12345与110分流转办规则和

事项清单

一、转办规则

（一）一键转接。市12345或各地110通过电话接到明确属于对方受理范围内的事项，以一键携号转接方式及时转交对方受理。接到火灾、病情等紧急反映求助，一键转接119或120及时受理处置。

（二）三方通话。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，由首先接到企业和群众诉求的平台先行受理，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。

（三）系统交办。12345或110接到特殊电话反映事项无法判明受理范围的，应先行录单，再会商交办。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。

（四）紧急处置。12345接到恐怖袭击、刑事案件、治安案（事）件、群体性事件、交通事故等与违法犯罪有关的紧急报警或反映，对正在发生的民警严重违法违纪或者失职行为的投诉，一键转接110，110应当立即受理，并迅速派警处置，防止事态扩大。12345或110接到火灾、病情等紧急反映求助，除一键转接外，要及时联系相关部门和属地紧急处置，重大紧急情况及时报送市委、市政府，同时做好后续跟踪落实。

（五）联合处置。110接到地震、洪水、泥石流等自然灾害险情，水、电、气、热等公共设施险情，交通、火灾等事故以及涉及面广、社会影响较大的报警或紧急求助，应当在迅速派警处置的同时，会同“12345”热线和有关部门联合处置。相关部门应根据本部门职责权限，积极主动，快速反应，妥善处置。12345接到上述反映求助，要及时报告市委、市政府，并会同110和有关部门联合处置。

（六）指令办理。12345或110对特殊紧急事项需及时调度处理的，应直接指令有关部门处理；属于联动单位职责范围的，直接指令责任联动单位处置；牵涉多个联动单位的，指令多个联动单位联合处置。

（七）合理引导。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。

二、事项清单

（一）分级办理响应

按事项性质把市民诉求划分为一级、二级、三级联动事项。其中，一级联动事项指涉及突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等危害群众生命财产安全的诉求事项。12345第一时间向市委、市政府报告，同时电话通知属地党委政府、相关部门（单位），同步生成工单派发，属地党委政府、相关部门（单位）接到12345电话后，立即派员赶赴现场，2小时内反馈初步响应意见，2个工作日内反馈处理进度情况。110接报后，立即派警赶赴现场协同处置。二级联动事项指涉及大面积停水、停电、停气及突发生态环境事件等严重影响企业和群众正常生产生活诉求事项。12345第一时间向市委、市政府报告，同时电话通知属地党委政府、相关部门（单位），同步生成工单派发，属地党委政府、相关部门（单位）接到12345电话后，立即派员赶赴现场，4小时内反馈初步响应意见，3个工作日内反馈处理进度情况。110接报后，及时派警赴现场维护秩序、协助处置。三级联动事项则是除一级联动事项、二级联动事项外的其他事项，原则上按照《曲靖市12345市民服务热线管理办法》相关规定办理。

（二）按责办理响应

对群众、企业的诉求事项，以“分级负责、归口管理、谁主管、谁负责”的原则，按职能划分、按首问负责、按属地兜底，推进各类问题精准快速派至责任部门。责任部门对个人或组织针对本部门本领域等的咨询、查询、投诉、意见、建议、举报等按责受理、处置、回访、反馈、分析。

**1.市发展改革委：**

（1）参与处置市级以上重点工程项目、重要商品价格异常波动、有关部门经济体制改革和宏观调控政策出台引发的突发事件；

（2）负责组织全社会重要物资的紧急调度，参与应对有关重大突发事件；

（3）参与成品油、天然气能源资源组织有关重大突发事件，会同提出安排相关物资储备和动用建议并落实；

（4）配合国家和省监督、管理、检查在曲的国家、省储备粮食库存安全；

（5）组织并监管全市储备粮食的储存、轮换；

（6）保障部队与灾区的粮食供应，确保曲靖粮源；

（7）处理市12345与110指令的其他事项。

**2.市工业和信息化局：**

（1）负责对有关工业与信息化业务的咨询、查询、办理、投诉、举报等的受理、处置和分析；

（2）负责信息化应急协调、无线电应急处置工作；

（3）参与煤炭生产安全事故应急处置；

（4）配合相关部门协调处理网络与信息安全重大事件；

（5）负责无线电监测、检测、干扰查处；

（6）负责突发公共事件处置的通信保障；

（7）处理市12345与110指令的其他事项。

**3.市教育体育局：**

（1）负责对个人和组织有关教育事业的咨询、查询、办理、投诉、举报等的受理、处置和分析；

（2）参与处置各学校和各市直属中小学校个体、群体性事件；

（3）负责参与处置教育系统人员越级和群体性上访等情况；

（4）负责发生在学校内的安全事故和师生食物中毒事故等突发事件的处置工作；

（5）负责涉及教育问题举报投诉和相关社会求助的受理处置工作；

（6）配合处置涉校案（事）件；

（7）协助处置大型文体活动中发生的各类事故；

（8）处理市12345与110指令的其他事项。

**4.市科技局：**

（1）负责对个人和组织有关科学技术的咨询、查询、办理、投诉、举报等的受理、处置和分析；

（2）组织开展社会应急联动相关技术研究开发及成果运用；

（3）处理市12345与110指令的其他事项。

**5.市民族宗教委：**

（1）负责处理涉及民族和宗教等相关问题的社会求助；

（2）配合公安机关协调处置涉及民族和宗教事宜的案（事）件；

（3）参与处置因民族、宗教及违反国家宗教法律法规等方面问题引发的群体性事件；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**6.市公安局：**

（1）受理刑事、治安、道路交通类警情；

（2）受理危及人身、财产安全或者社会治安秩序的群体性事件警情；

（3）受理老人、儿童以及智障人员、精神疾病患者等人员走失，需要公安机关在一定范围内帮助查找的警情；

（4）受理发生溺水、坠楼、自杀等危及人身安全状况，需要公安机关紧急救助的警情；

（5）受理涉及水、电、油、气、热等公共设施出现险情及火灾等治安事故险情，威胁公共安全、人身安全或者财产安全，需要公安机关参与紧急处置的警情；

（6）受理发生地震、洪涝、泥石流等自然灾害险情，危及人身安全或者财产安全，需要公安机关参与紧急处置的警情；

（7）受理依法应由公安机关处置的其他紧急求助事项；

（8）受理依法应由公安机关处置的与违法犯罪有关的其他报警；

（9）负责车辆产生噪声和家庭噪声的监督管理；

（10）处理市12345与110指令的其他事项。

**7.市民政局：**

（1）负责对个人和组织有关社会组织、社会救助、行政区划、婚姻管理、殡葬管理、养老服务、儿童福利、慈善事业、福利彩票等民政事务的咨询、查询、投诉、意见、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）负责接收110处警人员救助护送的生活无着落的流浪乞讨人员、弃婴、走失儿童等安置救助工作；

（3）负责对生活无着落流浪人员的生活救助，协助卫生部门做好无经济支付能力的危重病人住院急救治疗期间的医疗救助；

（4）负责对公安机关确认的无名、无主尸体的火化；

（5）处理市12345与110指令的其他事项。

**8.市司法局：**

（1）负责对个人和组织有关律师业务、公证服务、司法鉴定、法律援助、人民调解、司法考试、商事仲裁、执法服务（戒毒、社区矫正、安置帮教）法治宣传、国家统一法律职业资格考试等的咨询、查询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）贯彻执行法治建设方针、政策和法律、法规、规章；

（3）负责为市民提供法律咨询；

（4）负责开展法律援助工作；

（5）负责处置强戒场所戒毒人员逃脱等重大紧急情况；

（6）负责12345平台法律专席的运行保障工作；

（7）处理市12345与110指令的其他事项。

**9.市财政局：**

（1）负责协调保障12345与110高效对接联动工作必需经费，并对经费使用情况进行监督；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**10.市人力资源社会保障局：**

（1）负责对个人和组织有关就业、劳动关系、人事人才、收入分配等的咨询、查询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）负责会同有关部门依法落实参与突发公共事件应急处置工作人员的工伤待遇等；

（3）负责处置因劳动保障、社会保险（失业保险、养老保险、工伤保险）等方面引起的纠纷及群体性事件；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**11.市自然资源和规划局：**

（1）负责突发性地质灾害的应急调查和抢险救灾指导工作；

（2）负责处置因土地征收、征用和土地、矿产权属纠纷及引发的群体性事件；

（3）负责城乡规划实施的监督管理、政策咨询，配合城市管理综合执法部门依法查处城乡规划违法违规建设行为；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**12.市生态环境局：**

（1）负责有关环境污染（大气污染、水体污染、固体废物污染、危险废物污染、放射性污染等）、生态保护（自然生态系统保护、自然遗迹保护、野生动物保护、野生植物保护等）的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）负责提出突发公共事件或事故中产生的污染物及放射性等有毒有害物质处置建议，并协助有关部门进行处理；

（3）牵头协调较大环境污染事故和重大突发环境事件的应急、预警工作，解决有关跨区域环境污染纠纷；

（4）参与核事故应急处理，负责辐射环境事故应急处理；

（5）负责对水、空气及其他环境污染事故开展应急监测，并参与事故应急处理，协调上级辐射环境监测单位开展应急监测；

（6）负责工业噪声、建筑施工噪声及扬尘污染的监督管理；

（7）负责调查处理及配合处置因环境污染纠纷引发的群体性事件；

（8）处理市12345与110指令的其他事项。

**13.市住房城乡建设局：**

（1）负责有关建筑市场与工程、燃气、房地产开发与管理、市政道路与设施、环境卫生、城乡市容、绿化管理、城市公园等的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）组织或参与房屋建筑和市政基础设施工程重大质量、安全事故的应急救援，震后应急抢险的相关工作；

（3）负责处置有关建筑物在使用或拆除过程中发生的倒塌、断裂、倾斜等危及群众安全的紧急情况及调查处理工作；

（4）负责房屋建筑工地、市政工程土地用起重机械和特种设备事故的调查处理和应急救援指导协调工作；

（5）指导城市内涝、城市道路基础设施缺陷引发纠纷和投诉的处置；

（6）负责处理城市节水管理、施工现场管理（不含拆迁工地管理）的投诉事项；

（7）配合环保部门处置建筑施工对周围地块噪声影响而引发的纠纷；

（8）负责城市公共设施自然损坏的报警处置；

（9）处理市12345与110指令的其他事项。

**14.市交通运输局：**

（1）参与公路、水上重大事故的搜寻救助，以及突发公共事件所需人员和物资的运送工作，做好相关水上设施污染事故的应急处置；

（2）负责协调道路、桥梁及交通设施损毁的抢修；

（3）负责协调交通检查站、收费站配合公安机关做好拦截、协查等工作；

（4）负责配合处置公路、水运交通和公共汽车、汽车租赁、出租车经营管理等引发的各种纠纷及群体性事件；

（5）负责物流寄递引发的纠纷及安全事故的调查处置；

（6）处理市12345与110指令的其他事项。

**15.市农业农村局：**

（1）负责对有关农业信息（政策、农产品市场供应、价格）农业案件（农药、种子案件）、农产品质量安全、农业项目建设等的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）负责动植物疫情监测、防控、处置工作；

（3）负责参与处置因土地承包、农产品安全、动植物疫情、涉农负担、农村财务及农牧业开发中的土地性质、权属纠纷等问题引发的群体性事件；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**16.市水务局：**

（1）负责处置水库、堤塘水闸等水利工程出现的险情和组织防汛抗旱、抢险减灾工作；

（2）负责水事纠纷的调查处理；

（3）负责配合处置因水资源开发利用、水利基础设施建设等引发的纠纷及群体性事件；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**17.市商务局：**

（1）受理商务举报投诉，参与因对内外贸易活动引发的大规模群体性事件的处置工作；

（2）负责突发公共事件生活必需品市场供应应急管理；

（3）处理市12345与110指令的其他事项。

**18.市文化和旅游局：**

（1）负责有关旅游景区、旅行社及相关服务、住宿设施、互联网旅游出行服务平台、文物保护、营业性演出活动、歌舞娱乐和游艺娱乐活动等场所经营活动的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）负责全市文化市场行政综合执法及协助文化市场突发事件的处置工作；

（3）负责因文物古迹保护、文物安全引起的突发事件处置工作；

（4）负责查处娱乐场所超时经营行为、互联网营业场所违规接纳未成年人行为；

（5）协助城市管理等部门制止或查处娱乐场所噪声污染；

（6）负责处置旅游投诉、旅游事故引发的群体性事件以及旅游突发事件应急处理；

（7）配合参与处置因旅游资源的保护、开发、利用和建设工作引发的群体性事件；

（8）处理市12345与110指令的其他事项。

**19.市卫生健康委：**

（1）负责有关公共卫生服务、卫生应急事件、健康普及、计划生育等的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）负责各类突发公共事件的医疗卫生救援，确保处置所需救治人员、药品和救护器材的供应及救护车辆的调派；

（3）开辟急救“绿色通道”，各级医疗机构要随时接受市12345与110的指令，完成救治工作；

（4）接收救治公安机关护送的醉酒人员，积极做好急性酒精中毒人员的医疗救治工作；

（5）负责配合处置重大传染性疾病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物中毒和职业中毒等突发公共卫生事件，因医疗、公共卫生等问题引起的医患纠纷、群体性事件及医疗安全事故应急处置；

（6）负责精神病人的现场接收救治工作；

（7）处理市12345与110指令的其他事项。

**20.市退役军人局：**

（1）负责处置因退役军人移交安置、管理服务等问题引发的矛盾纠纷和群体性事件；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**21.市应急局：**

（1）负责安全生产事故的应急救援和调查处理；

（2）负责统筹督促各监管部门加强各类危险化学物品的管理；

（3）协助处置因安全生产事故引发的各类纠纷及群体性事件；

（4）负责锅炉、压力容器、压力管道、电梯、起重机械、客运索道、大型游乐设施、场（厂）专用机动车辆等特种设备事故的调查处理和应急救援指导协调工作；

（5）负责统筹协调自然灾害类、森林火灾的应急救援；

（6）会同自然灾害发生地政府做好群众的紧急转移、安置和其他善后工作；

（7）组织协调全市防灾、抗灾、救灾工作，负责重大灾害事故生活类救灾物资的调拨工作；

（8）处理市12345与110指令的其他事项。

**22.市外办：**

（1）负责参与涉外案（事）件的处置，参与查处因公出国（境）工作中的违纪违规案件；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**23.市国资委：**

（1）代表市人民政府履行市属国有独资、国有控股企业出资人职责，承担监管企业国有资产保值增值责任；

（2）依法对国有资本进行监督、管理，决定所监管企业国有资产经营、管理、处置等重大事项；

（3）指导推进市属国有企业改革和重组，推进国有企业的现代企业制度建设，完善公司法人治理结构，推动国有经济布局和结构调整；

（4）负责所监管企业和属地划转的国有企业党组织建设工作；

（5）负责市属企业国有资本收益上缴及所监管企业国有资产基础管理；

（6）负责市属企业改制、兼并、破产、重组等工作；

（7）处理市12345与110指令的其他事项。

**24.市市场监督管理局：**

（1）负责处置侵害消费者因购买商品和接受服务引发的纠纷和投诉；

（2）负责参与市场中发生的欺行霸市、强买强卖等市场违法违规行为的调查处理工作；

（3）负责处置黑作坊、黑工厂、欺骗性营销以及无证经营的举报事件；

（4）负责处置不正当竞争、商业贿赂、走私贩私、违法直销、传销以及合同欺诈等经济违法行为的举报、投诉事件的调查处理工作，调查发现涉嫌犯罪的，依法移交公安机关，并配合开展调查、打击、处理等工作；

（5）负责处置因违反市场监督管理法律法规导致的市场经营秩序混乱、群体性事件；

（6）负责受理涉及食品、药品、保健食品、化妆品、商标侵权、专利侵权、著作权侵权等的投诉举报处置工作；

（7）参与处置因假冒伪劣食品、药品、医疗器械危害群众身体健康引发的纠纷及群体性事件；

（8）承担食品药品安全事故应急处置工作，会同有关部门进行调查处理、开展应急处置等工作，组织协调食品药品安全专项执法、监督检查活动；

（9）负责调查处理市内工业产品生产企业质量违法行为，受理处置计量纠纷、投诉；

（10）负责处置价格和收费违法案件、价格垄断行为的举报和投诉；

（11）处理市12345与110指令的其他事项。

**25.市广电局：**

（1）负责对有关广播电视、网络视听节目服务的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**26.市能源局：**

（1）负责煤矿安全事故的应急救援工作；

（2）负责参与处置因煤炭企业改制、生产经营等矛盾纠纷引发的群体性事件；

（3）处理市12345与110指令的其他事项。

**27.市林草局：**

（1）负责处置乱砍滥伐和破坏野生动植物资源的举报和投诉；

（2）负责处置森林火灾，负责参与因林业管理、林地权属纠纷引发的群体性事件；

（3）配合处置住建部门负责管理的风景名胜区因保护、开发和利用、城市建设、管理（包括供水、供气）问题引发的群体性事件和公共突发性事件；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**28.市金融办：**

（1）负责有关金融机构、金融产品、金融服务等的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）对需要协调提示和处置的金融风险，配合金融监管部门，相关执法部门依法依规进行风险提示和风险处置；

（3）参与处置非法集资犯罪投资受损户聚集维权、上访等事件；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**29.市信访局：**

（1）组织协调处理涉及各个部门或跨县、市、区的信访事项；

（2）协调处理群众集体到党委、政府上访和重大、异常、突发性的集体上访以及其他重要信访事件；

（3）与有关部门共同做好预防和妥善处置由人民内部矛盾引发的群体性事件；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**30.市医保局：**

（1）负责医疗保障基金监督管理工作；

（2）负责医疗保障筹资和待遇政策落实，组织拟订并实施长期护理保险、生育保险制度改革方案；

（3）制定城乡统一的药品、医用耗材、医疗服务项目、医疗服务设施等医保目录和支付标准，制定医保目录准入谈判实施细则并组织实施；

（4）制定药品、医用耗材价格和医疗服务项目、医疗服务设施收费标准，建立价格信息监测和信息发布制度；

（5）制定药品和医用耗材的招标采购办法并监督实施，推进药品、医用耗材招标采购平台建设；

（6）监督管理纳入医保范围内的医疗服务行为和医疗费用，依法查处医疗保障领域违法违规行为；

（7）负责医疗保障经办管理、公共服务体系和信息化建设，实施异地就医管理和费用结算办法，完善异地就医管理和费用结算平台，建立健全医疗保障关系转移接续制度；

（8）负责组织开展医疗救助工作，政策宣传工作；

（9）负责打击涉及药品安全方面的违法行为，确保群众用药安全和医保基金安全；

（10）处理市12345与110指令的其他事项。

**31.市城市综合管理局：**

（1）负责除家庭噪声外的其他社会生活噪声的管理；

（2）负责餐饮服务业油烟污染、露天烧烤污染行为的监督管理，配合市生态环境局开展餐饮服务业油烟污染的处罚；

（3）负责城市建成区焚烧沥青塑料垃圾等烟尘和恶臭污染、露天焚烧秸秆落叶等烟尘污染、燃烧烟花爆竹污染等行为的监督管理；

（4）负责户外公共场所违规流动兜售、占道经营、设置户外广告等行为的监督管理；

（5）负责城市河道倾倒废弃物和垃圾、违规取土、城市河道违法建屋搭房等行为的监督管理；

（6）负责户外公共场所食品销售、餐饮摊点违规经营行为的监督管理；

（7）负责处置环卫、城市绿化管理等方面的报警投诉、求助；

（8）负责查处流浪犬、遛犬不拴绳、不清理粪便等不文明养犬行为管理；

（9）处理市12345与110指令的其他事项。

**32.市机关事务局：**

（1）负责市级机关事务的管理、保障、服务工作；

（2）负责制定市级机关引进后勤服务社会化准入机制和有关服务标准，组织实施服务质量监督；

（3）负责市级机关办公用房建设与维修项目经费、公务接待经费、公务用车经费等专项经费的管理；

（4）负责市级行政事业单位国有资产管理工作，负责市级机关资产的配置审核、清查登记、处置调配等有关工作；

（5）负责市级机关房地产管理、办公用房和办公区规划编制、建设项目等有关管理工作，负责市级机关及所属单位的用地管理工作；

（6）负责指导、协调、推进、监督全市公共机构节能工作，组织实施市级公共机构节能工作，示范推广新能源、新技术和新产品；

（7）负责制定市级机关公务用车管理制度，负责指导、监督全市公务用车管理工作和公务用车平台管理工作，负责市级机关公务用车的编制、配备、更新、处置工作；

（8）负责制定有关国内公务接待监督管理制度，承担市级重要公务接待，指导、监督和检查市级机关和各县、市、区国内公务接待工作；

（9）处理市12345与110指令的其他事项。

**33.市政务服务管理局：**

（1）加强网上政务服务平台建设，牵头做好政务服务网咨询、投诉的回复办理；

（2）规范公共资源交易行为，为行业主管部门受理处理公共资源交易活动中的相关投诉和举报提供进场交易相关依据；

（3）处理市12345与110指令的其他事项。

**34.市住房公积金管理中心：**

（1）负责处理曲靖市住房公积金在核算、缴存、提取、使用等环节出现的质疑及诉求并分析；

（2）监督、检查曲靖市各单位住房公积金的建立、缴存情况；

（3）负责做好公积金专席人员选派、管理工作；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**35.市地震局：**

（1）负责对有关地震震情、防震减灾等的咨询、查询、办理、投诉、举报等的受理、处置和分析；

（2）加强地震灾害现场震情监视监测，会同上级地震管理部门及有关单位做好现场震情跟踪监视监测；

（3）组织专家进行震后地震趋势会商分析，收集地震破坏及伤亡情况，配合上级地震部门做好震害评估工作等；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**36.市搬迁安置办公室：**

（1）负责贯彻执行移民安置和移民后期扶持的政策、法律法规；

（2）负责移民安置和移民后期扶持的管理、监督、协调和服务工作，落实兑现移民后期扶持政策；

（3）承担大中型水库库区和移民安置区涉及水利水电搬迁安置的信访稳定工作；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**37.市气象局：**

（1）负责为大型活动、突发公共事件现场救援处置决策等提供气象服务；

（2）做好气象预报和监测工作，为防灾减灾提供信息服务；

（3）处理市12345与110指令的其他事项。

**38.市烟草专卖局：**

（1）负责对个人和组织有关烟草种植、运输、收购管理及烟草专卖品的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**39.市邮政管理局：**

（1）负责对有关邮政基本服务、快递服务和其他寄递服务等的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）负责邮政快递寄递引发的纠纷及群体性事件；

（3）处理市12345与110指令的其他事项。

**40.市法院：**

（1）接受民事、行政诉讼案件相关咨询，参与处置涉诉案事件引发的群体性事件；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**41.市检察院：**

（1）负责办理市人民检察院管辖的相关刑事申诉、民事申诉、行政申诉、公益诉讼申诉、未成年人犯罪和侵害未成年人犯罪案件，开展未成年人司法保护和预防未成年人犯罪工作；

（2）负责受理向市人民检察院的控告和申诉。承办市人民检察院管辖的国家赔偿案件和国家司法救助案件；

（3）负责对市中级人民法院、公安机关、监狱、看守所和社区矫正机构等刑罚执行活动的监督，对监狱、看守所和社区矫正机构等执法活动的监督，对刑事判决裁定执行、强制医疗执行、羁押和办案期限、指定居所监视居住执行的监督,羁押必要性审查。负责对法律规定由市人民检察院办理的司法工作人员利用职权实施的非法拘禁、刑讯逼供、非法搜查等侵犯公民权利、损害司法公正犯罪，以及按照刑事诉讼法规定需要由人民检察院直接受理的其他重大犯罪案件的侦查；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**42.曲靖海关：**

（1）负责对有关海关业务的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**43.市税务局：**

（1）负责对纳税服务投诉和涉税举报的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**44.曲靖消防救援支队：**

（1）按照国家规定承担火灾扑救、重大灾害事故和其他以抢救人员生命为主的应急救援工作；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**45.市残联：**

（1）负责对有关残疾人维权的咨询、查询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**46.市妇联：**

（1）负责对有关妇女维权的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**47.市国安委办：**

（1）负责对个人和组织有关涉嫌违反国家法律、从事危害国家安全活动的情况线索举报的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**48.团市委：**

（1）负责对有关未成年人与青少年维权的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**49.市委网信办：**

（1）负责对有关网络违法、不良与垃圾信息的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）负责网上舆情处置，做好辟谣工作，有效引导网络舆论；

（3）处理市12345与110指令的其他事项。

**50.市总工会：**

（1）负责对有关职工维权的咨询、查询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**51.中国南方电网有限公司超高压输电公司曲靖局：**

（1）负责处置因超高压线路、设施等引发的涉及群众住房安全、人身安全的诉求反映及突发事件；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**52.曲靖供电局：**

（1）负责处置因电网、发电厂、输变电设施（包括断线、倒杆）等设备故障引发的突发事件；

（2）负责电力设施故障的排除和检修工作；

（3）负责突发公共事件应急处置工作中的用电保障工作；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**53.曲靖火车站、高铁站：**

（1）负责对有关铁路旅客运输、铁路货物运输、客运火车站、货运火车站（场）、铁路运输维护活动等的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**54.市交通建设投资集团有限公司：**

（1）负责参与道路突发应急事件处置、安全事故救援、公路保通及配合做好公安查缉等工作；

（2）参与处置本公司承建项目因公路建设征地拆迁等引发的群体性事件；

（3）处理市12345与110指令的其他事项。

**55.云南云投中裕能源有限公司：**

（1）负责处置本公司所铺设管道沿线周边违法建筑、种植、违章作业、违章堆占等投诉事项；

（2）负责处置本公司所有运营管道泄漏、断裂等公共安全事故；

（3）负责处置本公司供气区域供气、输气、管道设施故障等诉求事项；

（4）负责处置本公司供气区域内受理单位和个人供气诉求事项；

（5）配合执法部门查处和打击辖区内盗窃燃气和燃气设施等违法犯罪行为；

（6）处理市12345与110指令的其他事项。

**56.中石化曲靖石油分公司、中石油曲靖销售分公司：**

（1）保障油品正常供应；

（2）负责处置涉及油品问题的投诉举报；

（3）负责参与加油站、油库的安全保卫及应急处置工作；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**57.中国电信曲靖分公司、中国移动曲靖分公司、中国联通曲靖分公司：**

（1）负责处置有关电信、移动、联通各类服务、经营引发的纠纷及投诉；

（2）负责突发公共事件应急处置的通信保障工作；

（3）处理市12345与110指令的其他事项。

**42.曲靖海关：**

（1）负责对有关海关业务的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**43.市税务局：**

（1）负责对纳税服务投诉和涉税举报的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**44.曲靖消防救援支队：**

（1）按照国家规定承担火灾扑救、重大灾害事故和其他以抢救人员生命为主的应急救援工作；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**45.市残联：**

（1）负责对有关残疾人维权的咨询、查询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**46.市妇联：**

（1）负责对有关妇女维权的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**47.市国安委办：**

（1）负责对个人和组织有关涉嫌违反国家法律、从事危害国家安全活动的情况线索举报的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**48.团市委：**

（1）负责对有关未成年人与青少年维权的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**49.市委网信办：**

（1）负责对有关网络违法、不良与垃圾信息的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）负责网上舆情处置，做好辟谣工作，有效引导网络舆论；

（3）处理市12345与110指令的其他事项。

**50.市总工会：**

（1）负责对有关职工维权的咨询、查询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**51.中国南方电网有限公司超高压输电公司曲靖局：**

（1）负责处置因超高压线路、设施等引发的涉及群众住房安全、人身安全的诉求反映及突发事件；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**52.曲靖供电局：**

（1）负责处置因电网、发电厂、输变电设施（包括断线、倒杆）等设备故障引发的突发事件；

（2）负责电力设施故障的排除和检修工作；

（3）负责突发公共事件应急处置工作中的用电保障工作；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**53.曲靖火车站、高铁站：**

（1）负责对有关铁路旅客运输、铁路货物运输、客运火车站、货运火车站（场）、铁路运输维护活动等的咨询、投诉、建议、举报等的受理、处置和分析；

（2）处理市12345与110指令的其他事项。

**54.市交通建设投资集团有限公司：**

（1）负责参与道路突发应急事件处置、安全事故救援、公路保通及配合做好公安查缉等工作；

（2）参与处置本公司承建项目因公路建设征地拆迁等引发的群体性事件；

（3）处理市12345与110指令的其他事项。

**55.云南云投中裕能源有限公司：**

（1）负责处置本公司所铺设管道沿线周边违法建筑、种植、违章作业、违章堆占等投诉事项；

（2）负责处置本公司所有运营管道泄漏、断裂等公共安全事故；

（3）负责处置本公司供气区域供气、输气、管道设施故障等诉求事项；

（4）负责处置本公司供气区域内受理单位和个人供气诉求事项；

（5）配合执法部门查处和打击辖区内盗窃燃气和燃气设施等违法犯罪行为；

（6）处理市12345与110指令的其他事项。

**56.中石化曲靖石油分公司、中石油曲靖销售分公司：**

（1）保障油品正常供应；

（2）负责处置涉及油品问题的投诉举报；

（3）负责参与加油站、油库的安全保卫及应急处置工作；

（4）处理市12345与110指令的其他事项。

**57.中国电信曲靖分公司、中国移动曲靖分公司、中国联通曲靖分公司：**

（1）负责处置有关电信、移动、联通各类服务、经营引发的纠纷及投诉；

（2）负责突发公共事件应急处置的通信保障工作；

（3）处理市12345与110指令的其他事项。