

| | | | |
|-------|----------------------------------|-------|-------------|
| 索引号: | 11220000013544496H/2022-00339 | 分类: | 儿童福利;通知 |
| 发文机关: | 吉林省民政厅 | 成文日期: | 2022年01月10日 |
| 标题: | 关于依托12345政务服务便民热线开通未成年人保护热线功能的通知 | | |
| 发文字号: | 吉民发〔2022〕2号 | 发布日期: | 2022年01月21日 |

关于依托12345政务服务便民热线开通未成年人保护热线功能的通知

吉民发〔2022〕2号

各市（州）民政局、政数局，长白山管委会民政局、政数局，各县（市、区）民政局、政数局：

依据《中华人民共和国未成年人保护法》第九十七条“县级以上人民政府应当开通全国统一的未成年人保护热线”法定要求和国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号），省民政厅和省政数局研究决定，依托12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）开通未成年人保护热线功能（以下简称“未保热线”），现就有关事宜通知如下：

一、总的想法

按照“省级统筹、市级受理、分级处置”的原则，依托12345热线平台，开通运行未保热线功能。市（州）12345热线平台统一受理未保热线话务，即时答复有关政策法规咨询，其他需要线下处置的事项、难以即时答复的复杂疑难问题和涉及省级政府部门职责的事项，转至省民政厅（省未保办）相关处室，由省民政厅（省未保办）统筹指导市（州）和县级民政部门进行处置，切实强化未保热线工作效率，使其成为维护未成年人合法权益的重要渠道。

二、运行方式

（一）明确受理内容

未成年人保护热线受理内容主要包括：未成年人保护领域相关政策法规咨询；各类侵害未成年人合法权益事件和线索的报告、投诉、举报；未成年人生活困难求助；未成年人心理健康问题求助；其他涉及未成年人保护方面的报告、咨询和求助。

（二）建立工作机制

1. 统一受理和分类处置。各市（州）12345热线负责受理未成年人保护热线话务，属于政策法规咨询的相关事项，即时予以答复。对于需要线下处置的诉求、复杂疑难问题等难以即时办结的诉求和涉及省级政府部门职责的诉求，

通过话务转接或工单上报方式，转介至省民政厅（省未保办）相关处室。涉及遗弃、性侵、虐待和暴力侵害等紧急类事项，及时转接 110 公安报警电话平台，同时向省民政厅（省未保办）相关处室报备。

2. 集中转办和分级办理。省民政厅（省未保办）负责研究评估经各市（州）12345 热线平台转介的事项，以下发“未保热线转办单”的形式，指导各地民政部门履行属地责任，限期办理并答复当事人。各市（州）和县（市）民政部门负责受理转办事项，并及时向省民政厅（省未保办）反馈进展情况。

3. 个案处置和督促办理。各市（州）和县（市）民政部门负责建立健全个案受理和处置工作制度，充分发挥未保工作协调机制作用，及时受理和处置转办事项。跨省和跨市（州）事项的处置工作，由省民政厅负责；市（州）范围内的跨县事项处置工作，由所在市（州）民政部门负责。对于工作不力、逾期未办结、处置效果不理想的，省民政厅（省未保办）和省政数局采取下发督办函的形式督促办理。

4. 数据汇总和监测预防。各地要做好未保热线有关事项的登统计工作，每季度汇总、交换话务数据和个案办理情况。同时，注意通过积累未保热线相关数据，定期分析研判未成年人保护工作形势，建立未成年人保护监测和预警机制。

（三）强化运行保障

1. 配齐热线工作人员。各市（州）12345 热线根据工作实际，设立未保热线话务受理席位。省民政厅（省未保办）设立未保热线工作专门团队，各地未成年人保护中心要设立 24 小时在线的未保热线值班岗位。

2. 建设未保热线知识库。省民政厅负责汇总形成全省统一的未保热线知识库并及时更新内容，定期整理汇编相关案例。各市（州）民政部门要积极主动配合本级 12345 热线，及时更新维护未保知识库，做好相关话务人员业务培训等支持性工作。

3. 健全关爱服务机制。各市（州）和县级民政部门（未保办）要充分发挥未保工作协调机制作用，调动相关政府部门的工作积极性，通过会议、会商等方式研究处置未保热线转办事项。要充分发挥好基层关爱服务体系作用，市（州）儿童福利院和各地未成年人保护中心要切实做好长期监护和临时监护工作，各地儿童督导员、儿童主任和专业社工、志愿者要认真落实强制报告责任和关爱保护职责，配合相关政府部门做好应急处置和关爱服务工作。

4. 建立考核问责机制。各市（州）要建立健全未保热线考核和问责机制。加强对诉求办理单位的问题解决率、群众满意率等指标的综合评价，完善绩效考核，不断提升未保热线的服务质量和办理效率。省民政厅、省政数局将以抽查和询问当事人等方式，定期检查和评估各地工作情况。

三、有关要求

（一）提高思想认识。各地要将未保热线运行作为贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于加强未成年人保护工作决策部署、有效维护未成年人合法权益的重要举措，不断健全完善相关工作制度机制，通过加大资金、场所、设施设备、人员队伍等支持力度，为未保热线顺利开通和稳定运行创造良好条件。

（二）凝聚各方合力。未保热线工作涉及多部门、多领域，各地民政部门要充分运用未保工作协调机制，加强与相关部门沟通协调，充分发挥村（居）委会、社会组织、社会工作者和志愿者的作用，确保疑难复杂个案依法得到妥善处置。

（三）积极宣传推介。要通过广播、电视、报纸和网络新媒体等方式广泛宣传未保热线，使广大群众知晓未保热线、使用未保热线、支持未保热线，将未保热线打造成为未成年人保护工作的有效载体和鲜明品牌，进一步助推全社会形成关心关爱未成年人的良好氛围。

联系人：省民政厅朱** 电话：0431-87652347

省政数局李 * 0431-80763082

省级未保热线值班电话：18143616236

吉林省民政厅

吉林省政务服务和数字化建设管理局

2022年1月10日