呼和浩特市接诉即办工作条例

（2022年11月22日呼和浩特市第十六届人民代表大会常务委员会第五次会议通过 2022年12月27日内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会第三十九次会议批准）

第一章 总 则

第一条 为了加强党建引领基层治理能力建设，规范接诉即办工作，推进12345政务服务便民热线的建设、管理和运行，提高为民服务水平，根据有关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例所称接诉即办工作，是指对自然人、法人或非法人组织（以下统称诉求人）提出涉及本行政区域内社会治理和公共服务有关的咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求给予快速接办、高效办理、及时反馈、加强治理的为民服务机制。

本市推进除110、119、120、122等紧急服务热线以外的政务服务便民热线归并至12345政务服务便民热线，提供“7×24小时”全天候人工在线服务，专门受理热线事项，设立接诉即办平台，作为受理诉求人诉求的主渠道。

第三条 接诉即办工作坚持以人民为中心的发展思想。坚持党委领导、政府负责，部门协同、社会参与，依法办理、注重实效的原则。

第四条 市人民政府负责建立市、旗县区、乡镇（街道）、村（社区）四级贯通，部门响应，社会参与的条块协同联动接诉即办工作体系，推动形成共建共管共治共享的格局。

第五条 市人民政府负责统筹协调、综合督查全市接诉即办工作；旗县区人民政府负责组织协调本行政区域内接诉即办工作；乡镇人民政府、街道办事处设立为民服务工作站，及时办理本辖区内的诉求事项。

市、旗县区人民政府建立健全应急响应机制。针对疫情防控等突发公共卫生事件、暴雨洪涝等突发自然灾害，充分发挥急难诉求“总客服”的作用，及时汇总分析社会关切和群众投诉焦点，并向社会通报。

市、旗县区人民政府有关部门、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织以及承担公共服务职能的企事业单位等，应当制定完善工作制度，依法办理职能职责范围内的诉求事项。

第六条 市接诉即办工作管理部门，负责全市接诉即办工作的组织协调、规划建设,制定工作制度、办理流程和业务规范，负责接诉即办平台的管理、运行、维护，全时段为诉求人提供诉求受理、答复和办理情况的查询、反馈服务，承担诉求事项的转办、交办、督办以及绩效考评和相关数据统计分析等具体工作。

第七条 市、旗县区人民政府和有关部门应当采取措施，畅通接诉即办渠道，支持和引导人民团体、行业协会、公益慈善、企事业单位等社会力量积极参与诉求办理和社会治理。

广播、电视、报刊、网络等新闻媒体应当采取多种形式，开展接诉即办工作以及相关法律法规的宣传普及，引导公众形成正确认识和合理预期，规范表达和反映诉求。

第八条 市、旗县区人民政府对接诉即办工作中绩效考核为优秀的承办单位和贡献突出的地区、单位和个人，给予表彰、奖励，宣传推广先进经验。

第二章 诉求接收

第九条 诉求人为了维护自身、他人正当权益或者公共利益，可以通过语音、文字、图片、视频等形式，依法就经济发展、城市建设、文化建设、社会治理、生态环境保护等领域的公共管理、公共服务方面相关问题和民生需求提出诉求。

第十条 诉求人的诉求由接诉即办平台通过12345热线电话、门户网站、移动客户端、微信公众号等渠道提供统一在线受理服务。

第十一条 属于下列情形的，市接诉即办工作管理部门不予受理：

（一）不属于本市行政管辖范围内事项；

（二）应当通过110、119、120、122等紧急服务热线处理的紧急事项；

（三）依法应当通过或者已进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定途径和已进入信访渠道办理的事项；

（四）正在办理或者办理完毕，且诉求人没有新情况、新理由又重复提出同一诉求的事项；

（五）已按相关政策推进解决的历史遗留问题；

（六）超出承办单位职责范围的或者法定时限的事项；

（七）违反法律法规、违背公序良俗的事项。

属于其他平台受理事项的，市接诉即办工作管理部门可以协助诉求人将诉求移交到相关平台。

第十二条 建立健全与110报警服务台转接转办、日常联动、应急会商机制。明确属于110报警服务台受理范围内的诉求，以一键转接方式及时转交；对职责边界不清或者职责交叉的实行首接负责制。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。

第十三条 建立健全信访联动机制。明确属于信访受理范围内的诉求，接诉即办平台及时将网络信访渠道、信访投诉电话告知诉求人，并与信访相应部门及时对接，有序推进与信访信息系统互联互通、信息共享。

第三章 诉求办理

第十四条 市接诉即办工作管理部门对接收到的诉求事项，应当首先依托知识库进行在线答复；无法在线答复须线下办理的，及时受理并生成诉求工单，根据职权法定、属地管理、分级负责的原则，派单至承办单位。

第十五条 市接诉即办工作管理部门应当按照以下流程派单：

（一）对权责明确、管辖清晰的，直接派单至市级承办单位或属地政府接诉即办工作管理部门；

（二）对跨职能、跨部门和跨层级办理的事项工单双派，协同办理；

（三）对权责不明确、管辖不清晰的，依照派单工作机制进行派单；

（四）承办单位对职责、管辖等有异议的，依照派单异议审核机制申请退单重派。

第十六条 承办单位应当按照下列规定的时限办理诉求：

（一）对于突发事件、易引发不稳定情况、影响公民基本生活的紧急情况，以及可能造成公民生命财产损失的诉求，二小时内办结或者反馈办理情况；

（二）对于水电气热等公民基本生活保障的诉求，二十四小时内办结或者反馈办理情况；

（三）对于其他事项的诉求，按照轻重缓急，五至十个工作日内办结或者反馈办理情况；

（四）对于需经法律程序处理的诉求，应当按照法定程序和时限办结。

第十七条 本市对接诉即办工作实行首接负责制，诉求事项涉及多家单位的，首接单位牵头主办，其他有关单位配合协办。协办单位不得推诿不办，应当主动办理本单位职能职责范围内的事项，并在规定期限内将办理结果反馈至主办单位；不能按期办结反馈的，应当说明理由并报告阶段性工作情况。

第十八条 市接诉即办工作管理部门会同有关部门依据相关法律、法规、规章、政策规定和行业标准，确定工单办理时限，并在诉求工单上注明。

第十九条 承办单位应当遵循诉求事项单单有回应、件件有反馈的原则，对诉求办理过程和结果负责。办理诉求应当遵守下列规定：

（一）依法履行职责，及时联系诉求人，了解诉求具体情况，听取诉求人意见建议，规范、及时、高效办理；

（二）在规定时限内向诉求人和接诉即办平台反馈办理情况；

（三）诉求事项需要依法延长办理时限或者受客观因素制约暂时无法解决的，承办单位需向诉求人说明理由，并向接诉即办工作管理部门提请审核批准。

承办单位对于自身难以协调解决的诉求，可以报请市、旗县区人民政府或者行业主管部门协调解决。

第二十条 市、旗县区人民政府或者行业主管部门应当及时对诉求进行分析研判，提出处理意见。在办理诉求过程中，对于涉及部门多、解决难度大，需要两个以上部门共同办理的，应当由市人民政府或者旗县区人民政府负责协调，确定主办单位和协办单位，主办单位应当主动与协办单位联系，协办单位应当积极配合主办单位，共同研究办理。

第二十一条 市人民政府相关部门和旗县区人民政府，在承办诉求事项时存在职责争议的，以市人民政府相关部门为主办单位。旗县区人民政府在承办诉求事项时，应当根据所属部门权责清单确定主办单位。

乡镇人民政府、街道办事处按照属地管理原则可以作为主办单位或者协办单位，确属部门职责范围内的诉求事项，不得由乡镇人民政府、街道办事处作为主办单位承办。

村(居)民委员会以及辖区内的矛盾纠纷调解中心，应当积极协助承办单位处理村(社区)范围内的矛盾纠纷，解决公共事务等方面的诉求。

第二十二条 承担公共服务职能的企事业单位，应当建立健全公共服务保障和应急处置等工作机制，对涉及水、电、气、热等重点民生领域的诉求，提供全天候便捷服务。

第二十三条 对于超出承办单位职责范围的或者法定时限的诉求,可以通过志愿者组织解决的，在征得诉求人同意后由接诉即办工作管理部门与志愿者组织沟通对接，通过社会公益力量办理。

第二十四条 诉求人对诉求办理进度和办理结果享有知情权、评价权，但涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私以及有关个人信息的除外。诉求事项办结后，市接诉即办工作管理部门应当通过电话、短信、网络等方式对诉求人进行回访，核实办理情况，听取诉求人对办理过程和结果的评价。

第四章 预防治理

第二十五条 本市接诉即办工作管理部门建立综合分析、定期调度机制。市、旗县区人民政府应当定期就诉求热点区域、热点事项、群诉事项以及高频诉求人等，开展针对性治理、预防性治理；对成因复杂、解决困难的诉求开展专题研究，制定工作方案，明确责任单位，推动专项解决。

第二十六条 承办单位应当采取下列措施，主动发现问题、解决问题：

（一）定期分析诉求办理情况，提升完善工作质效；

（二）预判季节性、周期性问题，制定工作预案，做好应对处置；

（三）研究新业态、新领域问题，加强服务指导和监督管理；

（四）积极对接市民、企业和社会组织需求，主动回应关切；

（五）用好新闻媒体资源，及时发现问题，快速响应办理。

第二十七条 乡镇人民政府、街道办事处应当充分发挥网格化管理作用，针对辖区内反映集中的诉求问题，组织村（居)民、企事业单位、社会组织等，运用民主协商机制，推动基层主动治理。

第二十八条 村（居）民委员会应当积极履职，业主委员会、物业服务人应当积极发挥作用，及时了解、反映村(居)民需求，组织村(居)民主动参与社区治理。

第二十九条 市接诉即办工作管理部门应当在保守国家秘密、商业秘密、个人隐私的前提下，充分运用大数据、云计算、人工智能等技术，开展诉求相关数据动态监测、汇总分析，定时编制工作报告，提出工作建议，为基层治理和科学决策、精准施策提供支撑。

第三十条 承办单位在办理诉求过程中发现可能引发突发事件、公共事件等风险隐患，经研判后应当及时向相关职能部门通报，并向本级接诉即办工作管理部门报告。

第五章 保障监督

第三十一条 市、旗县区人民政府应当配齐配强工作队伍，将接诉即办工作经费列入年度财政预算。

市接诉即办工作管理部门应当开展和加强对各级工作人员的学习培训和经验交流，为诉求办理提供业务保障；负责建立、管理和维护全市统一的接诉即办知识库，归集相关法律、法规、规章和政策规定以及业务信息、办事流程等信息，为在线答复诉求提供支撑。

承办单位负责知识库内容的报送，应当及时更新、完善涉及本单位、本行业的知识库信息。

第三十二条 市接诉即办工作管理部门和承办单位应当建立健全12345热线信息安全保障机制，落实保密规定和信息安全责任，依法依规严格保守国家秘密、商业秘密和个人隐私；不得泄露不宜公开内容，不得将诉求人身份信息及诉求内容泄露给无关的第三方。

第三十三条 本市建立全市统一的接诉即办考评机制。市人民政府负责考评办法的制定和实施，制定考评办法时应当征求有关部门意见，实施考评时可以委托第三方评估机构参与。

考评应当遵循实事求是、客观公正、科学规范、标准统一，过程与结果并重，督促与激励结合的原则，以响应率、解决率、满意率为主要指标，以解决诉求为导向，覆盖诉求接收、派单、办理、主动治理等接诉即办工作全流程，实行分级分类考评。

本市加强对考评结果的综合运用，考评结果纳入政府绩效考核。

第三十四条 接诉即办工作接受公众和新闻媒体的监督。市接诉即办工作管理部门和各级承办单位应当建立接诉即办工作公开制度，明确信息公开的内容和范围，定期向社会公布接诉即办工作情况。

第六章 法律责任

第三十五条 违反本条例规定的行为，有关法律、法规已经作出具体处罚规定的，从其规定。

第三十六条 各级监察机关加强对接诉即办工作的监督监察，督促各有关单位依法履职。

各有关单位在接诉即办工作中有下列行为之一的，由其主管部门责令改正；情节严重的，对负有责任的主管人员和直接责任人员中的公职人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对诉求人服务态度恶劣粗暴的；

（二）不办理或者逾期办理诉求事项，且不说明正当理由的；

（三）不履行或者不正确履行工作职责，有推诿、敷衍、弄虚作假等行为的；

（四）泄露国家秘密、商业秘密、个人隐私的；

（五）非法干预、压制和打击报复诉求人的；

（六）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

第七章 附 则

第三十七条 本条例自2023年1月1日起施行。