

# 白银市民情直通平台诉求办理条例

(2024年10月28日白银市第十届人民代表大会常务委员  
会第二十六次会议通过 2024年11月29日甘肃省第  
十四届人民代表大会常务委员会第十二次会议批准)

## 目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 接诉办理
- 第三章 监督考核
- 第四章 法律责任
- 第五章 附 则

## 第一章 总 则

第一条 为了规范本市民情直通平台诉求办理活动，提升政务服务和社会治理水平，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市有关机关、单位办理公民、法人和其他非法人组织通过本市民情直通平台提出涉及本市行政区域内民情事项的

咨询、求助、投诉、举报等诉求及意见建议的活动，适用本条例。

法律、法规对平台诉求办理已有规定的，依照其规定执行。

第三条 本条例所称民情直通平台（以下简称平台），是指由本市“码上反映·马上办理”平台、12345 政务服务便民热线和人民网领导留言板等组成的公共服务平台。

第四条 平台诉求办理活动坚持以人民为中心，坚持党委领导、政府协调、部门落实、社会参与的原则。

第五条 市、县（区）人民政府承担平台诉求办理工作的主体责任，协调解决平台诉求办理工作中的重大问题，对社会普遍关注和存在的共性问题主动治理；为平台建设、管理和诉求办理活动提供必要的支持和保障，逐步推动平台互联互通、线上线下融合，所需经费列入本级财政预算。

县（区）人民政府，市、县（区）人民政府有关工作部门、派出机构，乡镇人民政府、街道办事处，人民团体以及其他承担公共服务职责的企业事业单位等是平台诉求承办单位，按照各自职责做好平台诉求办理工作。

基层自治组织和其他社会组织配合做好平台诉求办理工作。

第六条 市、县（区）人民政府，乡镇人民政府、街道办事处应当采取多种形式开展平台服务进村镇、进社区、进楼宇、进家庭活动，提高平台的知晓率和影响力。

广播、电视、报刊、互联网等新闻媒体应当采取多种形式，宣传平台业务受理范围、诉求办理流程和相关政策规定，引导诉

求人依法理性反映诉求。

## 第二章 接诉办理

第七条 市、县（区）人民政府应当建立健全协调联动、集约高效的全流程诉求办理体系，畅通民情诉求表达渠道。

第八条 平台诉求办理实行接诉即办、归口办理、限时办结运行模式，按照“受理、解答、派单、办理、回复、督办、办结、回访、考核”的闭环式工作流程开展。

第九条 诉求人可以采用语音、文字、图片、视频等形式向平台提出诉求。

诉求人有权向平台了解其诉求办理进度和结果，提出诉求不受非法干预、压制和打击报复。

诉求人提出诉求，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责。不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人或者损害他人合法权益，不得骚扰、侮辱、威胁平台和诉求办理工作人员。

平台需要诉求人提供姓名、联系方式、具体地址、事实与理由等信息的，诉求人应当如实提供。

第十条 平台在接到诉求后，应当按照咨询、求助、投诉、建议和举报等类型分类登记，并告知诉求人诉求受理情况及处理途径和程序。

平台能够即时答复的咨询类诉求，应当立即答复；不能即时

答复的，应当在受理当日转交有权答复的承办单位。承办单位应当在平台规定的期限内予以答复。

其他类型的诉求，平台应当在受理当日转交有权处理的承办单位。承办单位接到转办件后应当在平台规定的期限内反馈办理结果。

对应当进入或者已进入复议、仲裁、诉讼、纪检监察、信访等程序的诉求，平台或者承办单位应当告知诉求人依照法律、法规规定的程序处理。

#### 第十一条 诉求承办执行以下规定：

（一）权责明确、管辖清晰的诉求，由有权处理的市、县（区）人民政府有关部门，乡镇人民政府、街道办事处，人民团体或者提供公共服务的企业事业单位等受理承办；

（二）涉及两个或者两个以上机关、单位职责权限的诉求，由平台确定一个承办单位牵头办理，有关单位配合办理，或者分别确定承办单位办理；

（三）情况复杂的诉求，由平台召集相关单位召开联席会议，明确具体承办单位。

第十二条 诉求办理实行首办负责制，承办单位接到平台转办的属于职责范围内的诉求事项应当限时办结，并对办理效果负责。

承办单位对明确不属于其职责范围的诉求，应当及时向平台说明情况并申请退回。被退回的诉求由平台重新转交有关单位承

办，并告知诉求人。

第十三条 承办单位因办理的诉求涉及历史遗留、政策性调整等疑难复杂或者职责边界不清的，可以提交本级人民政府或者上级单位进行处理。

第十四条 承办单位应当遵守下列规定：

（一）及时联系诉求人，听取诉求人意见建议，了解诉求具体情况，告知办理程序及期限；

（二）依法履行职责，限时办结；

（三）限时向诉求人和平台反馈办理情况；

（四）不得泄露诉求人要求保密或者不宜公开的内容；

（五）其他应当遵守的规定。

第十五条 对复杂疑难的诉求，承办单位未能限时办结的，应当向平台说明原因，并及时告知诉求人办理进度、解决措施及办理期限。

第十六条 承担公共服务职责的企业事业单位应当建立完善公共服务保障和应急处置等工作机制，对涉及水、电、气、热、网络通信等重点民生领域的诉求提供二十四小时服务。

第十七条 平台应当对承办单位诉求办理情况进行回访，发现承办单位对诉求应办未办或者诉求人对办理结果不满意且诉求合理的，应当交承办单位再次办理或者予以说明。

第十八条 诉求办理涉及其他单位的，承办单位应当牵头协调办理，其他单位应当配合，并将办理结果提交至承办单位；不

能按期办结的，应当说明理由并提交阶段性办理情况。

第十九条 对不符合法律、法规、政策规定以及违反社会公序良俗等的诉求，由平台向诉求人说明后，可以终止办理。

在诉求办理过程中，因诉求人无正当理由拒不配合导致无法办理的，平台可以终止办理。

第二十条 平台或者承办单位在诉求办理过程中发现可能发生突发事件或者紧急情况的，应当在职责范围内依法及时采取措施，同时向有关单位发出风险预警。有关单位应当快速处置、及时化解。

乡镇人民政府、街道办事处应当发挥网格化服务管理作用，及时发现问题，主动解决问题。

第二十一条 平台及承办单位应当采取下列措施，主动发现问题、解决问题：

（一）预判季节性、周期性问题，制定工作预案，做好应对准备；

（二）研究新业态、新领域问题，加强服务指导和监督管理；

（三）专题研究反映集中、反复提出的诉求，开展源头治理；

（四）运用大数据、云计算、人工智能等技术手段，对诉求信息进行动态监测和综合分析。

### 第三章 监督考核

第二十二条 平台可以采取以下方式对诉求办理活动进行督办：

- （一）通过平台系统进行催办；
- （二）要求承办单位限期书面反馈办理情况或者结果；
- （三）组织承办单位以会议的形式协商解决；
- （四）要求承办单位进行现场办理。

第二十三条 诉求办理有下列情形之一的，平台应当按照前款规定的督办方式进行督办：

- （一）属于职责范围但拒不及时受理承办的；
- （二）超出办理时限未办结的；
- （三）存在谎报、瞒报或者久拖不决的；
- （四）诉求人多次反映未解决的；
- （五）多个诉求人集中反映同一类诉求未解决的；
- （六）其他需要督办的事项。

第二十四条 经平台督办仍未有效解决的或者承办单位承诺办理但未限时办理的诉求，平台应当提交政府督查机构进行政务督查。

第二十五条 平台可以邀请人大代表、政协委员对下列诉求办理活动进行重点监督：

- （一）诉求反映领域集中、社会关注度高的；
- （二）群众满意率低、造成不良社会影响的；
- （三）屡次整改落实不力、反复治理未取得明显成效的；

(四) 其他需要监督的诉求办理活动。

第二十六条 市人民政府对平台诉求受理、办理工作不力、诉求反映集中的县(区)人民政府或者市人民政府有关工作部门,可以约谈主要负责人,要求采取有效措施限期整改。

第二十七条 市人民政府应当向市人民代表大会常务委员会报告平台诉求办理情况。

市人民代表大会常务委员会可以对市人民政府平台诉求办理情况开展满意度测评,必要时可以开展专题询问、质询等。

第二十八条 平台诉求办理工作实行考核制度。

市、县(区)人民政府应当建立健全平台诉求办理考核工作机制,制定以响应率、解决率、满意率为主要指标的考核办法。

民情诉求办理情况考核结果应当按照规定在一定范围内进行通报。

## 第四章 法律责任

第二十九条 诉求人有下列行为之一的,由平台或者承办单位的工作人员进行劝阻、教育和批评,并告知法律后果;违反治安管理行为的,依法给予治安管理处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

- (一) 无正当理由反复使用、长时间占用平台资源的;
- (二) 歪曲、捏造事实,诽谤、诬告、陷害他人的;



- (三) 利用平台谋取非法或者不正当利益的；
- (四) 对办理诉求的工作人员采取骚扰、侮辱、威胁等行为的；
- (五) 其他不当或者违法诉求行为。

第三十条 平台及承办单位工作人员在平台诉求办理活动中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十一条 被投诉、举报的单位或者个人对诉求人进行打击报复的，依法追究相关责任人的责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十二条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

## 第五章 附 则

第三十三条 本条例自 2024 年 12 月 15 日起施行。