

临沂市 12345 政务服务便民热线条例

(2023 年 10 月 27 日临沂市第二十届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过 2023 年 11 月 30 日山东省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议批准)

目 录

第一章	总 则
第二章	受理办理
第三章	监督考核
第四章	主动治理
第五章	法律责任
第六章	附 则

第一章 总 则

第一条 为了加强 12345 政务服务便民热线的建设和管理,规范诉求办理活动,提升政务服务和社会治理水平,践行和弘扬沂蒙精神,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 自然人、法人和非法人组织等诉求人通过 12345 政

务服务便民热线对涉及本市行政区域内的事项提出咨询、求助、投诉、举报、意见建议等，依法由有关机关、单位处理的活动以及热线管理相关工作，适用本条例。

本条例所称 12345 政务服务便民热线（以下简称热线）是指本市设立的由电话、网站、微信、短信、电子信箱及“12345·临沂首发”客户端等组成的公共服务平台。

第三条 热线工作坚持以人民为中心，遵循党委领导、政府负责、部门协同、社会参与、问题导向、主动治理的原则。

第四条 市人民政府应当编制热线工作发展规划，强化监督检查，督促责任落实，统筹处理热线工作中的重大问题。

本市建设为民办事、宣传教育、问计问策等功能集成的“12345·临沂首发”融媒平台，打造“电话+网络”“政府+融媒”全流程协同高效的诉求办理体系，推进热线工作制度化、规范化。

第五条 市、县（区）人民政府办公室负责本行政区域内热线工作的管理、协调和考核。

市、县（区）人民政府设立的热线工作机构根据职责分工负责热线诉求的受理、办理、督办等具体工作。

县（区）人民政府，市、县（区）人民政府工作部门，市、县（区）人民政府派出机构，乡镇人民政府、街道办事处以及其他承担公共服务职责的企业、事业等单位是诉求承办单位，按照各自职责做好热线诉求办理相关工作。

人民团体、基层自治组织和其他社会组织配合做好热线和有

关诉求办理工作。

第六条 市、县（区）人民政府应当加强热线工作保障，将热线工作所需经费列入本级财政预算。

第七条 市、县（区）人民政府应当采取措施、畅通渠道，支持、引导社会力量和公众参与诉求办理和社会治理。

报刊、广播、电视、网络等新闻媒体应当采取多种形式，开展热线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。

第八条 市、县（区）人民政府对热线工作成绩突出的单位和个人，按照有关规定给予表扬，并通过“12345·临沂首发”客户端等媒体向社会发布。

第二章 受理办理

第九条 本市热线实行“一号对外、统一受理、分级负责、归口办理、限时办结、考核问责”和“谁主管、谁负责，谁办理、谁答复”的工作机制。

热线实行24小时（含节假日）全时段人工服务。

第十条 诉求人为了维护自身、他人合法权益或者公共利益，可以对经济发展、城市建设、社会管理、公共服务、民生需求等方面的事项向热线提出诉求。

诉求人可以自主选择以语音、文字、图片、视频等形式提出

诉求并有权了解诉求办理情况。

第十一条 诉求人提出诉求不受非法干预、压制和打击报复，正常生活和生产经营活动不受非法干扰，涉及的个人隐私、个人信息、商业秘密等依法受到保护。

第十二条 诉求人应当如实表达诉求，并对诉求内容的真实性负责。需要提供姓名、联系方式、具体地址等信息方可办理的事项，诉求人应当如实提供。

鼓励诉求人实名表达诉求。

诉求人应当配合诉求办理工作，尊重工作人员，维护工作秩序，客观评价诉求办理情况。

诉求人不得歪曲捏造事实，不得诽谤、诬告、陷害他人或者损害他人合法权益，不得利用热线谋取非法或者不正当利益，不得无正当理由反复使用或者故意长时间占用热线，不得骚扰、侮辱、威胁热线工作机构或者承办单位的工作人员以及其他参与诉求办理的工作人员。

第十三条 市人民政府应当制定热线受理的具体办法，对诉求的受理予以规范。

第十四条 对诉求人提出的诉求，市热线工作机构能够准确答复的，应当直接在线答复；不能直接在线答复的，应当征得诉求人同意，通过三方连线等方式联系承办单位进行在线答复。不能在线答复的，形成热线工单并派单给承办单位办理。

第十五条 市热线工作机构应当建立健全派单工作机制，完

善派单标准和工作规范，提升派单精准度，并按照以下流程派单：

（一）对权责明确、管辖清晰的诉求事项，直接派单至县（区）人民政府、市人民政府工作部门和市、县（区）人民政府派出机构，以及其他承担公共服务职责的企业、事业等承办单位办理；

（二）涉及两个以上承办单位的诉求事项，热线工作机构可以确定一个承办单位牵头办理，其他承办单位配合办理，或者分别确定承办单位办理；

（三）对工单情况复杂，或因单位职责边界不清导致反复回退、难以确定承办单位的诉求事项，热线工作机构可以召集相关单位召开联席会议，明确具体承办单位。

第十六条 诉求办理实行首接负责制，接到工单的单位不得推诿。

承办单位对明确不属于本单位职责范围的诉求，应当提供证明材料申请退回工单。被退回的工单应当重新进行派单。

第十七条 承办单位办理诉求应当遵守下列规定：

（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；

（二）依法履行职责，按照热线工作机构规定的时限及时办理诉求；

（三）在规定时限内向诉求人和热线工作机构反馈办理情况；

（四）因诉求人要求信息保密导致诉求无法准确落实的，承

办单位应当使用热线保密联络系统进行办理。

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。其他有关单位应当配合，并在规定期限内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工作情况。在诉求办理过程中，因诉求人拒不配合导致无法办理的，承办单位应当向市热线工作机构提供证明材料后终止办理。

第十九条 对不符合法律、法规、规章、政策规定以及违反社会公序良俗等的诉求，承办单位已经明确解释说明但诉求人仍不满意的，应当向市热线工作机构提供证明材料并经审核后终止办理。

第二十条 市、县（区）热线工作机构应当对承办单位反馈的办理情况进行回访。经回访发现承办单位应办未办或者诉求人对诉求办理结果不满意且诉求合理的，应当将诉求交承办单位再次办理。

第二十一条 市热线工作机构应当建立和维护热线知识库，逐步实现自助查询功能，为诉求人提供咨询服务。

承办单位应当及时更新热线知识库信息，实时向市热线平台推送最新政策和诉求答复内容，保证信息数据的真实、有效和准确。

第二十二条 市、县（区）热线工作机构应当依法公开诉求受理与办理的下列信息：

（一）受理渠道、办理标准及流程；

- (二) 每月受理数据;
- (三) 承办单位办理诉求办结情况、典型案例;
- (四) 其他应当公开的事项。

第二十三条 市、县（区）热线工作机构和承办单位应当加强热线信息数据安全保障，完善业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理，对涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私以及有关个人信息依法履行保密义务，不得泄露或者非法向他人提供。

第二十四条 市热线工作机构应当对诉求事项和办理情况进行分类存档，确保存档内容真实、准确、完整，为诉求人提供查询服务。

承办单位可以查阅本单位不涉密诉求办理数据、信息等情况。

第二十五条 市、县（区）人民政府有关部门应当优化办事流程，提升政务服务效能，依法高效办理有关诉求；及时梳理总结存在的问题，完善制度机制，指导建立健全行业规范。

第二十六条 乡镇人民政府、街道办事处应当发挥基层统筹协调作用，整合辖区资源，及时办理相关诉求。

第二十七条 村民委员会、居民委员会应当建立健全工作机制，沟通协调，凝聚共识，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。

第二十八条 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全天候服务。

第三章 监督考核

第二十九条 本市建立由热线督办、媒体监督、政务督查、人大和政协监督、纪委监委监督组成的监督体系。

第三十条 承办单位有下列情形之一的，市、县（区）热线工作机构应当开展热线督办工作：

- （一）属于职责范围但拒不接收工单的；
- （二）超出办理时限未办结的；
- （三）诉求人多次反映未解决的；
- （四）多个诉求人集中反映同一类诉求未解决的；
- （五）热线知识库更新不及时或者更新内容不符合要求的；
- （六）其他需要督办的事项。

热线工作机构开展督办，可以通过电话督办、热线系统督办、书面督办、现场督办等方式进行。

第三十一条 经热线督办仍未解决的诉求，市、县（区）热线工作机构可以联合新闻媒体进行媒体监督。新闻媒体应当发挥舆论监督作用，将监督情况在“12345·临沂首发”客户端等进行公开。

第三十二条 经媒体监督后仍未有效解决的或者承办单位

承诺办理但未办理的诉求，市、县（区）热线工作机构可以提交政府督查机构进行政务督查。

第三十三条 对下列诉求办理事项，可以邀请人大代表、政协委员进行监督：

- （一）诉求反映量大、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）其他需要进行监督的。

第三十四条 承办单位及其工作人员在诉求办理过程中存在推诿扯皮、弄虚作假、不作为、乱作为、工作作风粗暴、服务质量差等情形，造成不良影响或者严重后果的，市、县（区）热线工作机构应当按程序将相关问题线索移交同级纪委监委依法依规进行监督和处理。

第三十五条 市、县（区）人民政府应当建立健全热线工作考核工作机制，制定热线工作考核办法。

第四章 主动治理

第三十六条 市、县（区）人民政府应当聚焦诉求反映集中的高频次、共性问题，开展重点领域和区域治理，推动社会主动治理。对持续时间长、解决难度大的诉求开展专题研究，制定解决方案，完善政策措施，明确主责单位，市、县（区）、乡镇（街

道)三级协同联动,集中力量推动问题解决。

第三十七条 乡镇人民政府、街道办事处应当围绕区域内诉求反映集中的问题,组织村(居)民、企业、事业单位、社会组织等,运用民主协商机制,推动基层社会主动治理。

乡镇人民政府、街道办事处在诉求办理工作中应当充分发挥网格化管理作用,及时发现问题,主动解决问题。

第三十八条 村民委员会、居民委员会应当积极履行基层自治职能,创新工作方法,发挥议事会、业主委员会等的作用,及时了解、反映村(居)民需求,组织村(居)民参与社会治理。

第三十九条 承办单位应当采取下列措施,主动发现问题、解决问题:

(一)建立健全热线数据分析制度,定期分析诉求办理情况,改进工作薄弱环节;

(二)预判季节性、周期性问题,制定工作预案,做好应对准备;

(三)研究新业态、新领域问题,加强服务指导和监督管理;

(四)积极对接企业和群众需求,专题研究集中反映、反复提出的诉求,开展源头治理。

第四十条 市、县(区)热线工作机构应当对诉求受理与办理数据进行统计汇总,运用大数据、云计算、人工智能等技术手段,对社情民意和事关经济社会发展的信息等进行动态监测和综合分析,形成工作简报、专报和个性化数据展现等,为政务服务

和社会治理提供决策参考。

第四十一条 市、县（区）热线工作机构发现可能发生突发事件的情况或者风险，应当即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。

第四十二条 市热线工作机构应当建立热线信息共享机制，向承办单位推送工单记录、回访评价等全量数据，实现数据互联互通、共建共享。

第五章 法律责任

第四十三条 违反本条例规定的行为，法律、法规已规定法律责任的，从其规定；法律、法规未规定法律责任的，依照本条例的规定执行。

第四十四条 市、县（区）热线工作机构、承办单位及其工作人员在诉求办理工作中，违反本条例规定，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法依纪给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十五条 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。

第四十六条 诉求人有下列行为之一的，由市、县（区）热线工作机构、承办单位进行劝阻、教育和批评，并告知法律后果；

构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）歪曲捏造事实，诽谤、诬告、陷害他人或者损害他人合法权益的；

（二）利用热线谋取非法或者不正当利益的；

（三）无正当理由反复使用或者故意长时间占用热线，干扰热线正常运行的；

（四）骚扰、侮辱、威胁热线工作机构或者承办单位的工作人员以及其他参与诉求办理的工作人员的；

（五）采取其他不正当手段扰乱热线工作秩序的。

第六章 附 则

第四十七条 本条例自 2024 年 1 月 1 日起施行。