

菏泽市 12345 政务服务便民热线条例

(2024 年 8 月 29 日菏泽市第二十届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过 2024 年 9 月 26 日山东省第十四届人民代表大会常务委员会第十一次会议批准)

目 录

第一章	总 则
第二章	受理办理
第三章	监督管理
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,规范运转流程,提高为民服务和社会治理水平,维护公民、法人和其他组织(以下统称诉求人)的合法权益,依据有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本条例所称 12345 政务服务便民热线（以下简称热线），是指市人民政府设立的由 12345 电话、手机短信、微博、微信等方式组成的专门受理诉求事项的公共服务平台。

诉求人通过热线对涉及本市行政区域内的经济发展、城乡建设、社会管理、公共服务、民生需求等方面的事项提出诉求，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。

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、公众参与、主动治理的工作原则。

第四条 市人民政府应当建立便捷、高效、优质、科学的热线工作体系，健全完善热线工作机制，推进热线工作标准化、信息化、智能化建设，加强热线大数据建设管理和开发应用。

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具体工作。

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、街道办事处以及承担公共服务职责的企业事业单位等是诉求承办单位，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。

第五条 市、县（区）人民政府应当将热线工作所需经费列入同级财政预算。

第六条 热线工作中涉及的国家秘密、商业秘密、个人信息，有关部门、单位和工作人员应当依法履行保密义务，不得泄露。

第七条 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。

第二章 受理办理

第八条 热线实行一号对外、集中受理、归口办理、分级负责、限时办结、监督问责的工作机制。

热线实行二十四小时（含节假日）人工服务。

第九条 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。

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，涉及的个人信息、商业秘密等依法受到保护。

对符合受理条件的诉求事项，诉求人对办理进度和办理结果享有知情权，依照法律规定涉及国家秘密、商业秘密、个人信息的除外。

诉求人对诉求事项办理质量和办理结果，有权如实进行评价；

对承办单位的工作人员以及其他参与诉求事项办理的工作人员的服务态度、工作效率和工作作风等，有权投诉和举报。

第十条 诉求人提出诉求事项应当客观、具体，并对真实性负责。

鼓励诉求人实名表达诉求。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。

诉求人应当配合热线工作机构、承办单位办理诉求事项，尊重工作人员、遵守工作秩序，客观评价诉求办理情况。

第十一条 诉求人不得歪曲捏造事实，不得诽谤、诬告和陷害他人，不得利用热线资源谋取不正当利益或者损害他人合法权益，不得恶意反复拨打或者无正当理由长时间占用热线资源，不得骚扰、侮辱、威胁工作人员。

第十二条 市热线工作机构负责受理并分类处理诉求人提出的诉求，不代替部门职能。能够在线答复的，应当在线答复；不能在线答复的，根据职权法定、属地管理、分级负责的原则，形成热线工单派转至承办单位办理。

对诉求人提出的诉求事项，热线受理人员应当认真倾听，全面准确记录，使用规范用语耐心解答。

第十三条 诉求事项属于下列情形之一的，市热线工作机构按照相应方式分类处理：

（一）应当通过 110、119、120、122 等紧急服务热线处理的事项，在线转至相应热线；

（二）依法应当通过或者已经进入诉讼、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，告知诉求人相应渠道；

（三）正在办理或者办理完毕，且诉求人没有新情况、新理由又提出同一诉求事项的，告知诉求人办理进展情况或者办理结果；

（四）涉及国家秘密、商业秘密、个人信息的，向诉求人做好解释工作；

（五）违反法律法规、违背公序良俗的，做好劝导、教育工作，告知诉求人应当遵守的相关规定和违法行为的法律后果；

（六）存在其他依法不予受理的情形的，告知诉求人不予受理并说明理由。

第十四条 诉求事项办理实行首接负责制。承办单位对不属于本单位职责范围的诉求，应当按照规定提供材料申请退回工单。热线工作机构审查属实，应当重新派单。

第十五条 承办单位应当按照下列规定办理诉求事项：

（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）按照规定时限及时办理，法律、法规另有规定的从其规定；

（三）特别复杂、解决难度大或者受客观条件限制暂时无法解决的，应当向诉求人作出相关解释；

(四) 在规定时限内回复诉求人、反馈市热线工作机构；

(五) 诉求人拒绝提供相关信息导致诉求事项无法办理的，应当向市热线工作机构提供相关材料并经审核后终止办理；

(六) 对不符合法律、法规、规章、政策规定以及违反公序良俗等的诉求，已向诉求人解释说明，但诉求人仍不满意的，应当向市热线工作机构提供相关材料并经审核后终止办理。

第十六条 诉求事项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办理，并在规定期限内将办理结果提交至承办单位。

诉求事项不能按期办结的，承办单位应当说明理由并向市热线工作机构反馈阶段性工作情况。

诉求事项涉及两个以上单位并存在职责争议的，热线工作机构应当组织相关部门会商确定承办单位。

第十七条 市热线工作机构应当对承办单位反馈的办理情况进行回访。经回访诉求人对办理情况不满意且诉求合理的，热线工作机构根据实际情况可以退回承办单位重新办理。

第十八条 市热线工作机构应当建立和维护热线知识库，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。

第十九条 市、县（区）热线工作机构应当加强工作队伍建

设，定期组织人员培训，提高服务水平和服务效率。

第二十条 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 监督管理

第二十一条 热线工作接受公众和新闻媒体的监督。

市、县（区）热线工作机构应当定期向社会公布热线工作情况和承办单位的诉求事项办理等情况。

第二十二条 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）对法定职责内的热线事项拒不接收的；
- （二）超出办理时限未办结的；
- （三）诉求人多次反映或者多个诉求人集中反映的依法应当解决未解决的；
- （四）热线知识库更新不及时或者更新内容不符合要求的；
- （五）诉求事项办理不力造成负面影响的；
- （六）其他需要督办的事项。

市、县（区）热线工作机构可以通过电话、书面、现场、专题协调等方式进行督办，推动诉求事项解决。

第二十三条 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，造成负面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检监察机关进行处理。

第二十四条 市、县（区）人民政府应当建立健全热线工作考核机制，制定热线工作考核办法。

第四章 主动治理

第二十五条 市、县（区）人民政府应当对持续时间长、解决难度大的诉求事项开展专题研究，建立会商交流、分析研判机制，制定解决方案，完善政策措施。

第二十六条 市人民政府应当建立市、县（区）、乡镇（街道）三级协同联动机制，推动持续时间长、解决难度大的共性诉求事项解决。

市、县（区）热线工作机构应当加强公益诉讼、矛盾纠纷多元化解、行政执法监督等领域诉求事项联合协调处置，推动诉求事项多元化治理。

第二十七条 市、县（区）热线工作机构应当建立诉求事项办理综合分析制度，利用大数据、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进行动态监测和综合分析，加强风险预警，为政务服务和社会治理提供决策参考。

第二十八条 承办单位应当采取下列措施，主动发现问题、解决问题：

- （一）定期分析诉求事项办理情况；
- （二）预判季节性、周期性问题，制定工作预案；
- （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，开展源头治理。

第二十九条 乡镇人民政府、街道办事处应当围绕本辖区诉求反映集中的问题，组织村民委员会、居民委员会、企业事业单位、社会团体等，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。

市、县（区）热线工作机构和承办单位应当建立健全热线信息安全保障机制，严格落实信息安全责任，加强热线信息数据安全保障，完善业务系统访问查询、共享信息使用安全管理。

第五章 法律责任

第三十一条 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。

第三十二条 市、县（区）热线工作机构、承办单位和其他参与诉求事项办理的部门、单位及其工作人员，在热线工作中存在下列情形之一的，由上级主管部门或者有关机关责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）对法定职责内的热线事项拒不接收的；
- （二）对受理的诉求事项应当办理而未办理，经督办仍未办理的；
- （三）对诉求人服务态度生硬、作风粗暴造成负面影响的；
- （四）违反规定泄露国家秘密、商业秘密、个人信息的；
- （五）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的。

第三十三条 被投诉、举报的单位或者个人对诉求人打击报复的，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。

第三十四条 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）无正当理由反复使用、长时间占用热线资源，干扰热线正常运行的；
- （二）骚扰、侮辱、威胁工作人员的；
- （三）捏造事实诽谤、诬告、陷害他人或者其他损害他人合

法权益的；

（四）利用热线资源谋取不正当利益的；

（五）其他采取不正当手段扰乱热线工作秩序的。

第六章 附 则

第三十五条 本条例自 2025 年 1 月 1 日起施行。