

日照市 12345 政务服务便民热线条例

2022 年 10 月 28 日日照市第十九届人民代表大会常务委员会第五次会议通过

2022 年 12 月 21 日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第三十九次会议批准

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 机构职责
- 第三章 服务对象的权利与义务
- 第四章 受理办理与督办考核
- 第五章 数据分析与应用
- 第六章 法律责任
- 第七章 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，维护自然人、法人和非法人组织的合法权益，提升政务服务和社会治理水平，根据有关法律、法规规定，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（以下称服务对象）通过 12345 政务服务便民热线对涉及本市行政区域内的社会治理和公共服务等提出咨询、求助、投诉、举报、意见建议等事项（以下称热线事项），依法由相关机关和单位处理的活动以及相关热线管理工作，适用本条例。

第三条 本条例所称 12345 政务服务便民热线（以下称热线），是指市人民政府设立的由 12345 电话及配套设置的移动客户端、网站、微信等媒介共同组成的专门受理热线事项的服务平台。

第四条 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、高效便民的原则。

第五条 市人民政府领导本市热线工作，健全完善热线工作体制机制，建立便捷、高效、优质、科学的热线工作体系，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，建立科学、客观、公正的热线工作考核评价制度。

市人民政府办公室负责全市热线工作的管理与协调工作。

第六条 市、县（区）人民政府应当将热线工作所需经费列入本级财政预算。

第七条 热线应当与 110 报警服务台等紧急服务热线高效对接联动，健全完善双向互转、应急联动、会商交流等工作机

制，推动平台数据共享互通；建立健全与行政执法监督合作机制，实现涉行政执法类热线事项依法精准高效办理。

第八条 广播、电视、报刊、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。

第九条 热线事项办理情况应当向社会公开，接受新闻媒体和社会各界的监督。

第二章 机构职责

第十条 市人民政府设立的热线工作机构具体负责全市热线工作，履行下列职责：

（一）拟定热线工作发展规划，制定年度工作计划；

（二）负责本市热线事项的统一受理、分类处置和督办等工作，对热线事项办理情况进行回访；

（三）监督、考核承办单位热线工作；

（四）对热线反映的社情民意进行分析研判，提供决策参考；

（五）负责热线服务平台的运行、管理及智能化建设，推进智能语音、智能客服、智能回访、智能质检等功能应用；

（六）建立和完善本市热线知识库，提升智能化水平；

（七）组织、指导本市热线工作人员的培训；

（八）承担有关国家机关交办的其他事项。

第十一条 县（区）人民政府设立的

热线工作机构负责本行政区域热线工作，履行下列职责：

（一）负责市热线工作机构转办事项的办理或者转办、回访、督办；

（二）指导、监督、评价县（区）人民政府工作部门、街道办事处、乡镇人民政府和其他承担公共管理服务职能的企事业单位的热线事项办理工作；

（三）负责热线知识库涉及本行政区域相关信息的录入、更新；

（四）开展本行政区域热线数据分析，完善工作措施，提高热线事项办理质效；

（五）组织开展本行政区域热线工作人员的培训。

第十二条 县（区）人民政府、市人民政府各部门、市人民政府派出机构以及其他承担公共管理服务职能的企事业单位是热线事项承办单位，履行下列职责：

（一）完善热线事项办理机制，规范工作流程，明确专（兼）职工作人员；

（二）按时办理、答复、反馈热线工作机构转办的事项；

（三）分析涉及本单位的热线事项，对反映相对集中的问题研究治本措施，建立长效机制；

（四）主要负责人定期上线接听服务对象来电，协调解决服务对象反映问题；

（五）负责热线知识库涉及本单位相关信息的录入、更新；

（六）做好其他热线工作事项。

第十三条 人民团体、基层群众性自

治组织和其他社会组织，按照各自职责做好相关热线工作。

第三章 服务对象的权利与义务

第十四条 服务对象可以通过热线提出以下事项：

（一）对政务信息、公共服务信息等方面的咨询；

（二）依法应当由国家机关和承担公共管理服务职能的企事业单位解决的事项；

（三）对经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的意见建议；

（四）对国家机关和承担公共管理服务职能的企事业单位及其工作人员在工作作风、工作质量、工作效率等方面的投诉、举报；

（五）其他应当由热线受理的事项。

第十五条 服务对象提出热线事项，对办理进度和办理结果享有知情权，有权要求回复办理情况，但依照法律规定涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私以及有关个人信息的除外；对办理结果有异议或者逾期未收到回复的，有权要求作出说明；对办理质量和办理结果，有权如实进行评价。

服务对象提出举报事项的，有权要求对个人信息进行保密；对与热线事项有利害关系的工作人员，有权要求回避。

第十六条 热线工作机构和承办单位

的工作人员以及其他参与热线事项办理的工作人员存在态度生硬、作风粗暴、敷衍塞责等行为的，服务对象有权投诉、举报。

第十七条 服务对象提出热线事项应当具体明确，对真实性负责，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。

第十八条 服务对象提出下列事项的，应当如实提供姓名、身份证号码、联系方式等基本信息，有事发地的应当提供具体地址：

（一）涉及个人信息的查询事项；

（二）涉及纠纷调解、侵权行为投诉等需要与服务对象取得联系、核实真实信息后方可办理的事项；

（三）根据有关规定需要服务对象提供个人信息方可办理的事项。

第十九条 服务对象应当配合热线事项办理工作，尊重工作人员，维护工作秩序；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、威胁热线工作人员。

第四章 受理办理与督办考核

第二十条 热线实行二十四小时（含节假日）全时段人工服务，承办单位应当建立健全值班值守制度。

第二十一条 热线事项办理实行工作流转单运行管理制度。工作流转单应当全面记录服务对象基本信息和事项内容以及

事项的受理、办理、回访、督办情况等信息，并作为热线工作管理和监督考核的依据。

第二十二条 热线话务人员接听来电，应当认真倾听，全面准确记录，使用规范用语耐心解答。对服务对象提出的热线事项，能够当场答复或者处理的，应当当场答复、处理；不能当场答复或者处理的，应当由市热线工作机构根据热线事项的性质、内容、涉及领域、涉及部门等进行研判，及时、准确转交承办单位办理。

第二十三条 市热线工作机构应当对下列情形及时告知：

（一）不属于本市行政管辖范围的事项，告知服务对象向管辖地反映；

（二）应当通过 110、119、120、122 等紧急服务热线处理的事项，即时转至相应专线，并告知服务对象；

（三）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经进入信访渠道办理的事项，告知服务对象相应途径或者渠道；

（四）正在办理或者已经办理完毕，且服务对象没有新情况、新理由又提出同一诉求的事项，告知服务对象办理进度或者办理结果；

（五）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项，向服务对象做好解释工作；

（六）违反法律法规、违背公序良俗的，告知服务对象应当遵守的相关规定和违法行为的法律后果。

第二十四条 热线事项办理实行首办责任制。热线工作机构根据热线事项涉及县（区）、部门单位的职责与权限确定承办单位，首个接到热线事项的单位为首办单位，对热线事项负全部或者主办责任。

承办单位对职责、管辖等有异议的，可以向热线工作机构提出，并提供相关法律法规、政策依据及办理建议。热线工作机构应当建立派单异议审核机制，协调解决派单异议。热线事项涉及多个单位并存在职责争议的，热线工作机构及时组织相关部门会商确定主办单位和协办单位；经会商仍不能确定的，提交本级人民政府研究确定。

第二十五条 承办单位办理热线事项应当及时联系服务对象，了解核实具体情况。经服务对象同意，承办单位可以组织对热线事项进行调解。

第二十六条 承办单位应当按照下列规定办理热线事项并回复服务对象（保密工单和要求不回复的除外）、反馈市热线工作机构：

（一）能够在一个工作日内办理完毕的，应当办理完毕；能够在五个工作日内办理完毕的，应当办理完毕；法律、法规、规章规定办理期限超过五个工作日的，从其规定，告知服务对象办理进度、法定期限；

（二）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，向服务对象作出解释，告知办理进度、解决措施及

办理期限；

（三）省交办的热线事项或者其他相关事项办理期限按照相应规定执行；

（四）服务对象拒绝提供相关信息导致热线事项无法办理的，经市热线工作机构审核确认后终止办理。

第二十七条 市热线工作机构不得将市人民政府工作部门职责范围内的热线事项交由县（区）人民政府和市人民政府派出机构承担；县（区）人民政府在承办热线事项时，不得将县（区）人民政府工作部门职责范围内的热线事项交由乡镇人民政府、街道办事处承担。

第二十八条 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，对承办单位应办未办或者服务对象对办理情况不满意且诉求合理的，退回承办单位重新办理。

第二十九条 市热线工作机构负责全市热线事项日常督办工作，会同市人民政府督查机构、行业主管部门对重点热线事项进行督办。各县（区）热线工作机构负责本级热线事项督办工作。

第三十条 热线事项办理单位有下列情形之一的，由热线工作机构进行督办：

- （一）超出办理时限未办理的；
- （二）服务对象多次或者集中反映且办理单位未作出合理处置的；
- （三）属于职责范围但拒不接收转办事项的；
- （四）热线知识库更新不及时或者更

新内容不符合要求的；

（五）其他需要督办的事项。

第三十一条 经市热线工作机构协调督办仍不能解决或者服务对象集中反复反映的热线事项，由市人民政府办公室组织相关部门研究解决；经研究仍不能解决的，提交市人民政府研究处理。

第三十二条 热线工作实行考核制度，考核结果纳入全市综合考核。市热线工作机构应当定期通报考核结果，对考核结果差的承办单位，提出整改意见；对整改不力的，向有权作出问责决定的机关提出问责建议。

第三十三条 热线工作中涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私及有关个人信息，有关单位和人员应当依法履行保密义务，不得泄露。

第五章 数据分析与应用

第三十四条 市热线工作机构应当建立健全热线数据分析制度，运用大数据、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等进行综合分析，为政务服务和社会治理提供决策参考。

第三十五条 承办单位应当采取下列措施，强化数据应用，及时发现问题，主动解决问题，开展源头治理：

- （一）分析诉求办理情况，改进工作薄弱环节；
- （二）专题研究服务对象集中反映、反复提出的热线事项，制定措施予以解决；

（三）研究新业态、新领域问题，加强服务指导和监督管理。

第三十六条 市热线工作机构应当加强热线知识库管理应用并向社会开放，为服务对象提供法律政策、业务事项、办事流程等政务公开与公共服务信息的咨询服务。

第三十七条 市热线工作机构应当加强热线数据资源的标准化管理，推动热线服务平台与部门业务系统的互联互通，实现热线数据与业务数据共享共用。

第三十八条 健全完善热线信息安全保障机制，严格落实信息安全责任，依法依规保护热线工作涉及的国家秘密、商业秘密和个人隐私，按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

第六章 法律责任

第三十九条 热线工作机构、承办单位和其他参与热线事项办理的单位及其工作人员在热线工作中有下列情形之一的，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其他直接责任人员依法追究责任；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受的；

（二）对受理的热线事项应办未办、敷衍塞责、解决问题不力，经督办仍未整改的；

（三）回复结果与实际处理情况不一致，弄虚作假的；

（四）对服务对象服务态度生硬、作风粗暴，执行热线服务标准不力，导致不良后果或者负面影响的；

（五）违反规定泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私的；

（六）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的。

第四十条 监察机关依照有关法律规定，对热线工作机构、承办单位的公职人员和其他参与热线工作的公职人员依法履职、秉公用权、廉洁从政从业以及道德操守情况进行监督检查。

第四十一条 被投诉、举报的单位或者个人对服务对象进行打击报复的，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。

第四十二条 服务对象有下列行为之一，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）恶意反复使用、故意长时间占用热线资源干扰热线正常运行，经工作人员劝阻无效的；

（二）骚扰、侮辱、威胁热线工作机构、承办单位的工作人员和其他参与热线事项办理的工作人员的；

（三）捏造事实诽谤、诬告、陷害他人的；

（四）其他采取不正当手段扰乱热线

工作秩序的。

第七章 附 则

第四十三条 本条例所称热线知识库，是指市热线工作机构组织建立的，包

含与热线事项办理相关的法律法规、政策规定、案例解读、便民信息等数据的信息平台。

第四十四条 本条例自 2023 年 1 月 1 日起施行。