

# 保定市人民代表大会常务委员会公报

2022 年地方性法规第 3 号

2022 年 10 月 12 日

## 目 录

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| 保定市第十六届人民代表大会常务委员会公告·····                   | (1) |
| 河北省人民代表大会常务委员会关于批准《保定市接诉即办工作<br>条例》的决定····· | (2) |
| 保定市接诉即办工作条例·····                            | (3) |

# 保定市接诉即办工作条例

(2022年8月24日保定市第十六届人民代表大会常务委员会第十次会议通过 2022年9月28日河北省第十三届人民代表大会常务委员会第三十三次会议批准)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了规范和加强接诉即办工作，提高为民服务水平，优化营商环境，推进市域社会治理现代化，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** 本市行政区域内市、县（市、区）人民政府及其工作部门，乡（镇）人民政府、街道办事处，法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，以及其他承担公共服务职能的企业事业单位（以下统称“承办单位”）开展接诉即办工作适用本条例。

本条例所称接诉即办，是指自然人、法人或者其他非法人组织（以下统称“诉求人”）通过热线对本市行政区域内的事项提出咨询、求助、意见、建议或者投诉、举报等合法、正当诉求，由承办单位依法给予快速响应、高效办理、及时反馈和主

动治理的为民服务机制。

本条例所称热线，是指由 12345 电话及配套设置的网站、APP 等多渠道共同组成的为民服务平台。

**第三条** 接诉即办工作坚持以人民为中心，遵循党建引领、改革创新、条块结合、注重实效的原则，建立党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障、科技驱动的接诉即办工作体系，推动形成共建共治共享的市域社会治理格局。

**第四条** 接诉即办工作实行一号对外、集中受理、归口办理、分级负责、协调联动、限时办结、监督考核的工作机制。

市、县（市、区）人民政府应当建立健全联席会议制度，协调解决接诉即办工作中的重大事项及重点难点问题。

**第五条** 市人民政府应当加强接诉即办工作保障，规划建设热线服务平台，强化监督检查，督促责任落实，统筹处理接诉即办工作中的重大问题。

县（市、区）人民政府负责本行政区域内接诉即办工作的统筹谋划、督促检查，研究办理、协调解决疑难复杂诉求，明确接诉即办工作机构。

乡（镇）人民政府、街道办事处应当发挥基层统筹协调作用，及时办理本辖区内的诉求。

市、县（市、区）人民政府应当保障接诉即办工作所需经费，将接诉即办工作经费列入本级财政预算。

**第六条** 热线工作机构履行下列职责：



- (一) 统一受理、分类处理诉求事项；
- (二) 督办考核接诉即办工作；
- (三) 开展接诉即办队伍建设和人员业务培训；
- (四) 汇总并分析研判诉求数据；
- (五) 其他需要承担的事项。

**第七条** 承办单位履行下列职责：

- (一) 健全本单位诉求办理机制，规范工作流程，明确专人负责；
- (二) 组织办理热线工作机构交办的诉求事项；
- (三) 对反映相对集中、突出的涉及本单位职责的诉求，进行分析并研究建立长效解决机制；
- (四) 更新和维护涉及本单位职能范围内的热线知识库信息数据；
- (五) 协调开展与接诉即办相关的其他工作。

**第八条** 市、县（市、区）人民政府和有关部门应当畅通渠道，支持和引导人民团体、社会组织、企业事业单位等社会力量和公众参与诉求办理和社会治理。

广播、电视、报刊、互联网等新闻媒体应当采取多种形式，开展接诉即办及其相关法律法规的宣传工作，引导公众形成正确认识与合理预期，积极、主动发现和反映问题。

**第九条** 本市积极参与建立京津冀热线联动机制，对与群众生活密切相关的诉求提供服务。

**第十条** 本市对接诉即办工作中作出突出贡献、取得显著成绩的单位和个人，给予表彰、奖励，宣传推广先进经验。

## **第二章 诉求受理与办理**

**第十一条** 诉求人可以通过热线提出下列诉求：

- （一）对政务信息、公共服务信息等方面的咨询；
- （二）需要行政机关、部门或者单位解决的求助；
- （三）对经济发展、城市建设、社会管理、公共服务、民生需求、生态环境保护等方面提出的意见、建议；
- （四）对行政机关和承担公共服务职能的企业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）其他需要反映的问题。

**第十二条** 热线不予受理下列事项：

- （一）依法已经通过或者应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已经进入信访渠道办理的事项；
- （二）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项；
- （三）违背公序良俗的事项。

**第十三条** 诉求人提出诉求时有权要求对个人信息进行保密，有权知悉诉求事项的办理进度和办理结果，有权评价诉求

事项办理质量。

诉求人提出诉求不受非法干预、压制和打击报复，诉求人的正常生产经营活动不受非法干扰。

**第十四条** 诉求人应当如实表达诉求，及时准确提供相关信息，配合诉求办理工作。

诉求人不得歪曲捏造事实，不得诽谤、诬告陷害他人，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，不得骚扰、侮辱、威胁热线受理人员，不得无正当理由反复使用、长时间占用热线资源。

**第十五条** 市热线工作机构统一组织受理诉求事项，通过文字、语音等形式全面、准确、规范记录诉求内容及类别、诉求提出时间、诉求人联系方式等信息，形成诉求工单。

**第十六条** 市热线工作机构应当根据诉求情况分类处理并如实记录：

- （一）能够即时答复的，即时答复诉求人；
- （二）不能即时答复且属于受理范围的，即时派发诉求工单至承办单位；
- （三）不属于受理范围的，应当告知诉求人并说明理由；
- （四）不属于政务服务事项范围的诉求，转交有关部门办理；
- （五）应当通过110、119、120、122等紧急热线处理的事项，即时转至相应紧急热线。



**第十七条** 热线工作机构应当建立健全诉求工单派发工作机制，完善工作标准和规范，提升诉求工单派发精准度。

对权责明确、管辖清晰的诉求，热线工作机构直接派发诉求工单至具体承办单位。

对权责不明、职责交叉、管理存在盲区等疑难复杂事项的诉求，热线工作机构应当按照属地管理、行业主管的原则，明确承办单位；必要时组织法律顾问、公职律师和有关专家等参与论证。

**第十八条** 市热线工作机构实施派单，应当在诉求工单上注明办理时限。

办理时限由市热线工作机构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。

**第十九条** 承办单位应当按照下列规定的时限办理诉求：

（一）涉及水、电、气、热等重点民生领域的诉求，提供7×24小时服务；

（二）根据诉求的轻重缓急程度和行业标准，原则上实行2小时、24小时、3个工作日和5个工作日四级处置模式；

（三）确因情况复杂或者客观条件限制不能按时办结的，承办单位应当在时限届满前向热线工作机构提出延期申请并说明理由，同时将阶段性工作进展和延期情况告知诉求人。延长期限一般不得超过五个工作日。法律、法规另有规定的，从其规定；

（四）对于短时间内难以解决的群众诉求，列入挂账管理，明确挂账事项范围、标准、程序。

**第二十条** 承办单位应当及时签收诉求工单并在规定时限内办理。承办单位认为不属于本单位职责范围的诉求工单，应当及时向热线工作机构提出退单申请，并说明退回理由和依据。

热线工作机构对退回申请进行审核，同意退回的，及时转派；不同意退回的，说明理由，由原承办单位继续办理。

**第二十一条** 本市对接诉即办工作实行首接负责制，接到派单的单位不得推诿。

办理诉求涉及其他单位的，首接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报送至首接单位；不能按期办结的，应当说明理由并报告阶段性工作情况。

**第二十二条** 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，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诉求事项办理情况。

**第二十三条** 承办单位对于自身难以解决的诉求事项，应当报请本级人民政府或者上级主管部门协调解决；接到报请的人民政府或者上级主管部门应当及时对诉求事项进行分析研判，



提出处理意见，采取必要措施，推动诉求解决。

**第二十四条** 热线工作机构应当建立健全分级督办机制，承办单位有下列情形之一的，列入督办范围：

- （一）职责范围内的诉求工单拒不签收的；
- （二）诉求人多次反映同一诉求事项未解决的；
- （三）多个诉求人集中反映同一类诉求事项未解决的；
- （四）多次办理，诉求人对办理结果仍不满意的；
- （五）诉求事项办理不力造成负面影响的；
- （六）其他需要督办的情形。

**第二十五条** 市热线工作机构应当通过电话、短信、网络等方式对诉求人进行回访，并如实记录评价结果。

**第二十六条** 诉求人对办理情况或者办理结果不满意的，由承办单位按照下列规定进行处理：

- （一）存在应办未办情况的，补充办理；
- （二）由于超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致差评的，承办单位应当向诉求人耐心解释、积极引导、争取理解。

**第二十七条** 市热线工作机构和承办单位应当按照档案管理要求建立接诉即办工作档案，归档内容应当真实、准确、完整。

### 第三章 数据应用与治理

**第二十八条** 市热线工作机构应当会同承办单位建立和维护热线知识库，为诉求人提供咨询服务，推动热线知识库向社会开放，逐步实现自助查询功能。

市热线工作机构应当统筹知识库信息的系统采编与维护管理，规范信息多方校核、查漏纠错等流程，统计分析相关信息的使用情况和常见问题，及时向承办单位反馈知识库信息维护需求。

承办单位应当规范收集、整理、制作本地区、本单位、本行业领域知识信息，经审核后录入热线知识库系统，并根据职能调整、政策变化、热点事件等情况实时更新知识库信息，保证信息的真实性、有效性和准确性。

**第二十九条** 市热线工作机构应当对诉求受理与办理情况的数据进行全口径汇总，建立诉求数据库，利用大数据、云计算、人工智能等科技手段，对诉求数据进行动态监测、深入挖掘与结构分析，为科学决策、精准施策提供数据支持。

**第三十条** 市热线工作机构应当健全报告、分析、通报机制，对阶段性热点问题和群众突出诉求进行汇总分析，提出工作建议并对承办单位考评情况进行通报。

**第三十一条** 市热线工作机构在对诉求数据进行动态监测过程中，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。



**第三十二条** 市人民政府应当统筹建立热线数据共享机制，实现热线数据共享共用。

市热线工作机构应当将热线数据与有关部门、单位共享，有关部门、单位的相关数据应当与市热线工作机构共享。

**第三十三条** 市、县（市、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；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。

**第三十四条** 承办单位应当运用热线数据，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，改进工作薄弱环节；
- （二）预判季节性、周期性问题，制定工作方案、应急预案，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）积极对接公众、企业需求，开展源头治理。

**第三十五条** 市热线工作机构和承办单位应当加强数据安全保障，明确共享共用数据的全过程管理责任，对在接诉即办工作中知悉的国家秘密、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。

## 第四章 监督考核



**第三十六条** 本市建立健全接诉即办工作分级分类考核评价制度。

考核评价遵循实事求是、客观公正、科学合理、全面精细、注重激励的原则，以响应率、解决率、满意率为核心内容，采取月度与年度考核评价相结合、指标与评议考核评价相结合、工作数量与工作质量考核评价相结合的方式。

**第三十七条** 市热线工作机构与承办单位应当建立接诉即办工作公开制度，扩大信息公开内容和范围，完善公众查询渠道，及时向社会公布接诉即办工作情况，接受公众和媒体监督。

**第三十八条** 监察机关依照有关法律规定，对参与接诉即办工作的公职人员依法履职情况进行监督检查。

## **第五章 法律责任**

**第三十九条** 热线工作机构、承办单位和其他参与接诉即办工作的单位及其工作人员有下列情形之一的，由其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刑事责任；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）违反规定泄露国家秘密、商业秘密、个人隐私以及有关个人信息的；

（五）非法干预、压制和打击报复诉求人，非法干扰诉求人正常生产经营活动的；

（六）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的。

**第四十条** 诉求人有下列情形之一的，由热线工作机构、承办单位劝阻、教育和批评；违反治安管理的，由公安机关给予处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（一）故意捏造事实诽谤、诬告陷害他人的；

（二）扰乱接诉即办工作秩序的；

（三）骚扰、侮辱、威胁热线工作机构、承办单位工作人员的；

（四）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；

（五）采取其他不正当手段影响接诉即办工作的。

**第四十一条** 本市建立健全接诉即办工作容错纠错机制，鼓励工作人员创新担当，奋发作为。

**第四十二条** 违反本条例规定的行为，法律、法规已经规定法律责任的，从其规定。

## 第六章 附 则

**第四十三条** 本条例自 2022 年 11 月 1 日起施行。