

潍坊市 12345 政务服务便民热线条例

2021 年 10 月 21 日潍坊市第十七届人民代表大会常务委员会第四十八次会议通过
2021 年 12 月 3 日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第三十二次会议批准

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 机构设置与职责
- 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 数据管理
- 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,提高政务服务水平,维护公民、法人和其他组织的合法权益,根据有关法律、法规规定,结合本市实际,制定本条例。

第二条 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线），是指本市设立的由 12345 电话以及配套设置的微信、微博等通讯媒介共同组成的服务平台。

12345 热线服务对象（以下简称服务对象），是指通过 12345 热线对本市政务服务领域提出咨询求助、办事服务、意见建议和投诉举报等事项（以下统称热线事

项)的公民、法人或者其他组织。

第三条 12345 热线工作坚持以人民为中心的发展思想和党委领导、政府主导、部门协同、社会参与的原则，接受新闻媒体以及社会各界的监督。

第四条 市人民政府应当编制 12345 热线工作发展规划，推进 12345 热线工作标准化、规范化、智慧化建设。

第五条 各级人民政府应当将 12345 热线工作所需经费列入本级财政预算。

第六条 市人民政府应当向市人民代表大会常务委员会报告 12345 热线工作。

第七条 12345 热线工作中涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私以及有关个人信息，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。

第二章 机构设置与职责

第八条 市 12345 热线工作机构负责全市 12345 热线工作的指导、协调、监督、考核，履行下列职责：

- (一) 拟订 12345 热线工作发展规划和年度计划；
- (二) 受理、转办、督办热线事项；
- (三) 监督、考核热线事项办理工作；
- (四) 分析研究通过 12345 热线反映的社情民意；
- (五) 负责 12345 热线服务平台的建设与维护；
- (六) 负责 12345 热线工作人员的培养；

训；

(七) 办理省级以上热线事项或者其他相关事项。

第九条 县(市、区)人民政府、市人民政府工作部门以及其他承担公共管理服务职能的企业、事业单位是热线事项承办单位(以下简称承办单位)。

承办单位应当明确 12345 热线工作机构(岗位)和工作人员，并履行下列职责：

- (一) 办理市 12345 热线工作机构转办的热线事项，指导和监督所属部门、单位做好有关热线工作；
- (二) 负责 12345 热线知识库信息的更新；
- (三) 负责 12345 热线工作人员的培训与管理；
- (四) 完成市 12345 热线工作机构交办的其他相关事项。

承办单位主要负责人对热线事项办理工作全面负责。

第三章 服务对象的权利与义务

第十条 服务对象可以通过 12345 热线提出以下非紧急类事项：

- (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服务职能的企业、事业单位解决的诉求；
- (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。

第十一条 服务对象提出热线事项应当具体明确，文明友善，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 12345 热线资源谋取不正当利益或者损害他人合法权益。

服务对象应当如实提供联系方式，热线事项有事发地的应当提供具体地址。

服务对象提出举报事项的，有权要求对个人信息进行保密。

第十二条 服务对象应当配合承办单位办理热线事项，自觉维护 12345 热线工作秩序，不得无正当理由反复使用、长时间占用 12345 热线资源，不得骚扰、侮辱、威胁 12345 热线工作人员。

第十三条 服务对象对其提出的热线事项办理进度和办理结果享有知情权，但涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私以及有关个人信息的除外。

第十四条 服务对象对其提出的热线事项，有权要求回复办理情况；对逾期未回复或者对办理结果有异议的，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。

第十五条 服务对象对 12345 热线工作人员的服务态度、工作效率和工作作风等，有权如实进行评价、投诉和举报。

第四章 受理办理与督办考核

第十六条 12345 热线工作应当执行国家标准、规范，实行一号对外、集中受理、归口办理、分级负责、限时办结、监督考核的工作机制。

第十七条 12345 热线提供二十四小时（含节假日）人工服务，全时段受理热线事项。

第十八条 12345 热线受理人员接听来电时，应当认真倾听，使用普通话和规范用语，全面、准确记录相关信息。

对服务对象提出的热线事项，能够即时答复的，应当即时答复；不能即时答复的，应当及时、准确转交承办单位办理。

第十九条 热线事项有下列情形之一的，不予受理：

（一）依法应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的；

（二）已经进入信访程序的；

（三）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的；

（四）承办单位已依法作出处理，且有合法、合理结论的；

（五）其他依法不予受理的情形。

不予受理的热线事项，12345 热线受理人员应当说明理由；符合前款第一项所列情形的，应当同时告知服务对象相关办理途径。

第二十条 承办单位应当按照下列规

定办理热线事项，并将办理情况及时回复服务对象（要求不回复的除外）、反馈市 12345 热线工作机构：

（一）能够在五个工作日内办理完毕的，应当办理完毕；

（二）法律、法规规定的办理时限超过五个工作日的，从其规定；

（三）受客观条件限制在规定时限内无法解决的，应当作出解释说明并提出解决方案。

省级以上热线事项或者其他相关事项办理时限按照相应规定执行。

第二十一条 承办单位在热线事项办理过程中，发现有本条例第十九条第一款所列情形或者服务对象拒不配合导致无法办理的，应当书面提请市 12345 热线工作机构审核后终止办理，并向服务对象作出解释。

第二十二条 承办单位对明确不属于本单位职责范围的热线事项，应当按照规定申请退回。

热线事项存在职责争议的，市 12345 热线工作机构可以组织有关部门研究确定或者直接指定承办单位。经研究确定或者直接指定的承办单位不得退回热线事项。

热线事项涉及多个承办单位的，市 12345 热线工作机构应当组织有关部门确定主办单位和协办单位。

第二十三条 承办单位不能解决的热线事项，应当由市人民政府办公室组织有关部门研究解决。经研究仍不能解

决的，应当提交市人民政府常务会议研究处理。

第二十四条 县（市、区）人民政府与市人民政府工作部门在承办热线事项时存在职责交叉的，以市人民政府工作部门为主办单位。

县（市、区）人民政府在承办热线事项时，应当根据镇人民政府、街道办事处属地管理事项责任清单确定责任主体，不得将县（市、区）人民政府工作部门职责范围内的热线事项交由镇人民政府、街道办事处承担。

第二十五条 12345 热线工作实行回访制度，回访结果作为 12345 热线工作考核评价的依据。

第二十六条 市 12345 热线工作机构负责热线事项日常督办工作，有关部门负责热线事项挂牌督办、约谈督办工作。承办单位有下列情形之一的，列入督办范围：

（一）职责范围内的热线事项拒不接受的；

（二）热线事项逾期未办理的；

（三）依法应当解决的热线事项未解决的；

（四）热线事项办理不力造成负面影响的；

（五）其他需要督办的事项。

第二十七条 市人民政府应当建立 12345 热线工作考核评价制度，考核结果纳入全市经济社会发展综合考核。

市 12345 热线工作机构应当制定 12345 热线工作考核评价办法，对法定职责范围内的热线事项办理情况进行考核评价。

第五章 数据管理

第二十八条 市 12345 热线工作机构应当依法公开热线事项受理渠道、办理流程等信息。

第二十九条 市 12345 热线工作机构应当建立健全 12345 热线数据分析制度，定期对社情民意和事关经济社会发展的信息进行综合分析，并将分析结果向市人民政府报告。

第三十条 市人民政府应当建立热线信息共享机制，实现市 12345 热线服务平台与县（市、区）人民政府、市人民政府工作部门业务系统数据共建共享。

第三十一条 市 12345 热线工作机构应当建立和维护 12345 热线知识库，为服务对象提供咨询服务，并逐步实现自助查询功能。

承办单位应当及时更新 12345 热线知识库信息，实时向市 12345 热线服务平台推送最新政策和热线事项答复内容。

第六章 法律责任

第三十二条 对违反本条例规定的行为，法律、法规已经规定法律责任的，适用其规定。

第三十三条 承办单位及 12345 热线

工作人员有下列情形之一的，由上级主管部门或者有关机关责令改正；情节严重的，对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分：

（一）有本条例第二十六条所列情形，经督办后仍未整改的；

（二）办理热线事项弄虚作假的；

（三）工作方式不规范，造成负面影响的；

（四）泄露不应当公开数据信息的；

（五）其他违反本条例的情形。

第三十四条 服务对象有下列行为之一，构成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 12345 热线资源，干扰 12345 热线正常运行的；

（二）骚扰、侮辱、威胁 12345 热线工作人员的；

（三）故意捏造事实诽谤、诬告、陷害他人的；

（四）采取不正当手段扰乱 12345 热线工作秩序的。

第三十五条 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。

第三十六条 市 12345 热线工作机构、承办单位和其他参与热线事项办理的部门、单位及其工作人员，在 12345 热线

工作中有滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等行为的，对负有责任的领导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。

第七章 附 则

第三十七条 本条例所称 12345 热线工作人员包括市 12345 热线工作机构和承办单位工作人员以及其他参与热线事项办理的工作人员。

第三十八条 本条例所称 12345 热线

知识库，是指市 12345 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。

第三十九条 本条例所称非紧急类事项是指除应当通过 110、119、120、122 等紧急热线反映的事项之外的其他事项。

第四十条 其他部门、单位办理热线事项，参照本条例规定执行。

第四十一条 本条例自 2021 年 12 月 15 日起施行。