

辽宁省人民代表大会常务委员会关于批准 《鞍山市群众诉求办理条例》的决定

（2019 年 11 月 28 日辽宁省第十三届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过）

辽宁省第十三届人民代表大会常务委员会第十四次会议对鞍山市人民代表大会常务委员会报请省人民代表大会常务委员会批准的《鞍山市群众诉求办理条例》进行了审议，决定同

意辽宁省人民代表大会法制委员会的审查意见，予以批准，由鞍山市人民代表大会常务委员会公布施行。

鞍山市群众诉求办理条例

（2019 年 11 月 1 日鞍山市第十六届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过 2019 年 11 月 28 日辽宁省第十三届人民代表大会常务委员会第十四次会议批准）

第一章 总则

第一条 为了规范群众诉求办理工作，维护群众合法权益，提高便民服务水平，优化营商环境，创新社会治理，根据宪法和有关法律法规的规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例所称群众诉求，是指自然人、法人或者其他组织通过 8890 政务便民服务平台（以下简称 8890 平台）及其他群众诉求渠道，对涉及本市行政区域内的社会治理和公共服务等提出查询、咨询、求助、意见、建议、情况反映、投诉、举报等诉求；群众诉求办理，是指有关机关和单位受理与处理群众诉求的活动以及相关管理工作。

采用前款规定的形式，提出查询、咨询、求助、意见、建议、情况反映、投诉、举报等诉求的自然人、法人或者其他组织，统称为诉求人。

第三条 群众诉求办理工作应当遵循以下原则：坚持党的领导，以人民为中心，服务群众的思维；坚持暴露问题不可耻，解决问题最重要，为民办事最光荣的工作理念；坚持问题导向，深化源头治理，解决共性问题，坚持以人民满意为唯一评价标准。

建立统一受理、分级负责、高端督办、群众监督、属地属事相结合的工作机制。

第四条 鞍山市群众工作委员会为本市群

众诉求办理工作的领导议事机构，负责群众诉求办理工作的统一协调、督办检查，决定群众诉求办理工作的重大事项。

鞍山市群众工作委员会办公室为本市群众诉求办理工作的指导、考核和协调督办机构，研究制定群众诉求办理工作实施细则等制度，通报诉求办理工作情况。

鞍山市群众工作服务中心，依托 8890 平台开展群众诉求受理、分转、反馈评审、数据汇总等工作，与其他群众诉求平台统称为群众工作服务机构。

鞍山市群众工作委员会办公室、鞍山市群众工作服务中心在鞍山市群众工作委员会领导下开展工作。

第五条 市、县（市）区人民政府、开发区管委会承担群众诉求办理工作的主体责任；建立和完善政府办理群众诉求工作体系；建立健全相关工作机制，设置专职工作岗位，配备专职工作人员。

县（市）区人民政府、开发区管委会设立 8890 工作站，接受鞍山市 8890 平台的工作指导，与其开展业务对接；鞍山市 8890 平台接受辽宁省 8890 平台的工作指导，与其开展业务对接。

市、县（市）区人民政府和开发区管委会工作部门、乡镇人民政府、街道办事处以及承担公共服务职能的有关机关、企业事业单位，是本市群众诉求办理工作的具体承办单位，依照各自职责做好群众诉求办理工作。

本市各级行政机关办理范围之外的群众诉求，由相关责任主体办理。

人民团体、基层自治组织和其他社会组织

依照各自职责做好群众诉求办理工作。

第六条 8890 平台受理以下诉求事项：

（一）涉及群众民生需求的查询、咨询的事项；

（二）涉及群众求助、意见、建议、情况反映的事项；

（三）涉及群众举报、投诉的事项；

（四）涉及群众信访的事项；

（五）涉及公益诉讼的建议、投诉事项；

（六）涉及企业开办、运营、注销等事项；

（七）涉及生态环境许可申办、生态环境执法及对环境污染行为的投诉、举报等事项；

（八）涉及食品、药品安全的事项；

（九）涉及生产和社会公共服务领域安全的事项；

（十）其他涉及社会治理和公共服务的事项。

8890 平台是专门受理群众诉求事项的公共服务平台，12345 政府热线、民心网、市长信箱等诉求渠道纳入 8890 平台系统内统一管理。

第七条 其他群众诉求渠道诉求事项的处理，依照相关法律法规和规定执行。

其他群众诉求渠道是指各类紧急求助电话，包括但不限于 110、119、120、122 等；各行业部门诉求电话；水、电、燃气、供暖等公共服务行业热线和群众直接走访等。

第八条 群众诉求办理实行领导责任制，本地区、本部门、本单位主要领导对群众诉求办理工作负全面责任，主管领导负直接责任。

第九条 依据相关法律法规，加强群众诉求办理中对未成年人、老年人、残疾人、妇女、

农民工等群体的援助工作。

第二章 诉求人权利与义务

第十条 诉求人有权获知诉求事项的受理情况、承办情况、办理进度和办理结果。

对逾期未获知办理结果或者有异议的，有权要求承办单位作出说明。

第十一条 诉求人对群众工作服务机构、承办单位，以及相关工作人员的服务态度、工作效率、办理行为和办理结果等，有权进行评价、投诉和举报。

第十二条 诉求人提出的诉求事项应当客观理性、具体明确，具有合法性和可执行性，并对诉求事项的真实性负责，不得歪曲捏造事实，不得恶意攻击、诽谤、诬告或者陷害他人。

第十三条 诉求人应当自觉遵守群众诉求办理工作秩序，不得无正当理由反复使用群众诉求渠道、长时间占用群众诉求热线；不得恶意骚扰、侮辱、威胁群众诉求平台工作人员和承办人员。

第十四条 诉求人应当依法表达诉求，不得采取不正当手段以及非法行为，扰乱群众诉求办理工作秩序。

第十五条 诉求人应当配合群众诉求办理工作人员对群众诉求事项进行相关调查核实。

第三章 诉求事项办理

第十六条 8890 平台受理群众诉求，应当保障每周七天、每天二十四小时实时受理群众诉求。

第十七条 在群众诉求办理工作中，有关机关、企业事业单位应当依法公开下列群众诉求事项相关信息：

（一）诉求事项受理渠道、范围及办理流程；

（二）诉求事项的受理及办理情况；

（三）诉求人对办理工作的评价情况；

（四）其他应当公开的事项。

第十八条 群众诉求事项办理工作，实行办理单制度。办理单应当包括如下内容：

（一）诉求人姓名、现住所、联系方式、群众诉求相关事项信息；

（二）群众诉求事项的受理、承办、督办、办理时间、办理结果、反馈、回访等信息。

第十九条 群众诉求办理工作人员应当认真了解群众诉求内容，全面准确记录，使用规范用语耐心解答，并向诉求人宣传诉求事项涉及的有关法律、法规和政策。

第二十条 诉求人向 8890 平台提出诉求事项后，受理人员应当依据下列规定处理：

（一）对于可当场答复或者处理的，应当直接答复或者处理；

（二）对于不能当场答复或者处理的，应当在三个工作日内确定是否受理；对于受理的事项，应当自受理之日起二个工作日内转承办单位；

（三）涉及自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等事项，应当及时通报应急等部门处置；

（四）涉及信访的事项，应当转市、县（市）区人民政府及相关责任单位办理，同时转市、县（市）区信访部门督办；

（五）涉及行政复议、诉讼、仲裁的事项，应当及时告知诉求人相关办理途径；

(六) 涉及实名举报的事项,应当告知诉求人按规定通过纪委 12388 网站等途径举报。

第二十一条 承办单位办理诉求事项,应当按期限办理并反馈诉求人,同时反馈给群众诉求平台。

第二十二条 承办单位办理诉求事项,应当自接到转交诉求事项之日起五个工作日内办结。法律法规对办理时限有明确规定的从其规定。

无法在五个工作日内办结的,承办单位应当在五个工作日内申请延期并反馈诉求人无法按期办结原因,告知继续办理进度、办理措施及办理时限。申请延期一般不超过两个月。

第二十三条 鞍山市群众工作服务中心应当审核承办结果,向诉求人回访承办情况,请诉求人对承办工作予以评价。

评价应当有量化指标,根据办理质量和满意度分星级评价。

承办单位对诉求人评价有异议的,由鞍山市群众工作服务中心复评,报鞍山市群众工作委员会办公室审核,最后确定评价结果。

鞍山市群众工作服务中心应当建立诉求人诚信档案制度。

第二十四条 对复杂疑难或者涉及多个承办单位的群众诉求事项,群众工作服务机构、承办单位应当及时与有关机关、单位沟通。不能解决的,应当及时报上级行政机关或者主管部门组织协调。仍不能解决的,报鞍山市群众工作委员会办公室协调。经鞍山市群众工作委员会办公室协调仍不能解决的,报市政府常务会议或者鞍山市群众工作委员会研究解决。

解决方案应当明确主办单位,主办单位承担承办责任,其他相关单位承担协办责任。

第二十五条 承办单位出现下列情形之一的,群众工作服务机构应当逐级报其上级行政机关或者主管部门进行督办:

(一) 超出办理时限未办结的;

(二) 诉求人多次、集中反映诉求事项而未解决的;

(三) 推诿、敷衍塞责、弄虚作假的;

(四) 群众不满意留言较多的;

(五) 经上级行政机关或者主管部门、鞍山市群众工作委员会办公室决定督办的。

第二十六条 有关机关、企业事业单位及工作人员,应当对诉求人的投诉、举报信息予以保密,保护举报人的合法权益;不得将诉求人的投诉、举报信息及有关材料,透露或者转交给被举报、被投诉的单位或者个人,但办理群众诉求事项的必要信息及材料除外。

第二十七条 有关机关、企业事业单位的工作人员,在处理或者办理诉求人提出的投诉、举报事项时,有下列情形之一的,应当回避:

(一) 与投诉人、举报人、被投诉人、被举报人是近亲属的;

(二) 与投诉人、举报人、被投诉人、被举报人有其他关系,可能影响诉求事项公正办理的;

(三) 与投诉、举报事项有利害关系的。

诉求人申请有关机关、企业事业单位或者人员回避的,有关机关、企业事业单位的上级行政机关或者主管部门,以及相关人员在机关、企业事业单位,应当在三个工作日内决定

并予以书面答复。

回避决定期间不计算在群众诉求事项受理、办理期限范围内。

第二十八条 其他群众诉求渠道诉求事项不属于本单位职责的，承办单位应当及时告知诉求人，并告知该事项可以通过 8890 平台提出。

承办单位对其他群众诉求渠道诉求事项是否属于本单位职责有争议的，应当及时报上级行政机关或者主管部门研究确定。

第四章 诉求数据应用

第二十九条 8890 平台数据库汇总全市群众诉求办理数据，为全市统一的群众诉求数据库。

第三十条 鞍山市群众工作服务中心应当管理 8890 平台数据库，实现数据定期更新和实时可视化，对群众诉求事项的受理、承办、督办、反馈、评价等环节数据实施监测和管控。数据库应当明确专人管理，及时备份。

第三十一条 鞍山市群众工作服务中心应当建立和完善 8890 平台数据库的分析应用机制，定期对群众诉求数据进行分析、研判和报告，对涉及社会稳定、公共安全、廉政风险等数据进行风险评估和预警，为决策提供参考和依据。

鞍山市群众工作服务中心应当对群众诉求的共性问题、突出问题、源头问题进行专题分析，向诉求事项相关机关、企业事业单位反馈，并向市人民政府和鞍山市群众工作委员会报告。

群众诉求问题分析和办理情况分析应当实事求是、科学准确，建立分析制度，规范操作。

第三十二条 鞍山市群众工作服务中心与

其他有关机关、企业事业单位协同，建立 8890 平台数据与其他有关平台数据的互转和共享机制，实现数据信息共享共用。

第三十三条 有关机关、企业事业单位应当对本单位、本部门的群众诉求数据实行全面安全管理，采取有效手段保障数据安全，应当对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私及个人信息等重要数据信息进行保护和管理，并依法履行保密义务，不得泄露。

第三十四条 群众工作服务机构应当建立群众诉求平台知识库，并定期更新。承办单位应当采编、更新本单位相关知识库的内容，保证知识库数据的真实、准确和有效。

第五章 考核与监督

第三十五条 鞍山市群众工作委员会办公室应当制定群众诉求办理工作考核办法，对群众诉求办理工作的相关机关、企业事业单位和人员定期考核并通报。

第三十六条 对群众诉求办理工作成绩突出的单位和个人，应当予以表彰。

第三十七条 群众诉求办理工作应当通过信息公开、情况通报、征求意见等方式，接受国家机关和社会舆论的监督。

报刊、广播、电视、网络等媒体，应当采取多种形式，积极宣传引导群众合理表达诉求，发布群众诉求热点问题和政策解读，定期公开通报群众诉求办理事例。

第三十八条 群众诉求办理工作相关人员应当依法履职、秉公用权、廉洁从政从业、遵守道德操守，根据有关法律规定，接受监察机关的监督检查。

第六章 法律责任

第三十九条 群众诉求办理工作相关机关、单位和人员，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，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对法定职责内的群众诉求事项拒不接收的；

（二）消极对待群众诉求办理工作，推诿、敷衍塞责、拖延办理，导致不良后果的；

（三）弄虚作假，向上级报告的情况不实，向群众反馈的情况虚假的；

（四）对诉求人服务态度生硬、作风粗暴，执行群众诉求平台服务标准不力，导致不良后果的；

（五）违反保密纪律，泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私的，或者向被投诉、被举报机关、单位和人员泄露投诉人、举报人信息的，

或者泄露其他不宜公开内容的；

（六）打击报复诉求人的。

第四十条 诉求人有下列行为之一，构成违反治安管理行为的，依法给予处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）无正当理由反复使用群众诉求渠道、长时间占用群众诉求热线的；

（二）歪曲捏造事实，骚扰、侮辱、威胁群众诉求办理人员，或者诽谤、诬告、陷害他人的；

（三）不依法表达诉求，采取不正当手段以及非法行为，扰乱群众诉求办理工作秩序的。

第七章 附则

第四十一条 本市行政区域内的群众诉求办理工作适用本条例。

第四十二条 本条例自2019年12月15日起施行。