《安康市12345政务服务便民热线条例（草案）》

第一章 总则

第二章 职责与义务

第三章 受理与办理

第四章 保障与治理

第五章 法律责任

第六章 附则

第一章 总 则

第一条【立法目的】为了规范安康市12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）建设与管理，健全诉求办理机制，提升政务服务质效和社会治理水平，建设人民满意的服务型政府，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条【适用范围】本市12345热线的建设、运行、管理及其相关工作适用本条例。

本条例所称12345热线是本市设立的由12345电话、微信、信箱、政务服务网等受理渠道组成的公共服务平台。

12345热线服务对象（以下简称服务对象），是指通过12345热线对涉及本市行政区域内的事项提出咨询、求助、投诉、举报、意见建议的自然人、法人或者其他组织。

第三条【工作思想、原则、机制】12345热线工作应当坚持以人民为中心的发展思想，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，实行统一受理、分类处置、限时办结、评价反馈的工作机制。

第四条【政府职责】市、县（市、区）人民政府应当建立健全12345热线工作统筹协调机制，指导本行政区域内12345热线工作，协调解决12345热线工作中的重大事项和重点难点问题。

市、县（市、区）人民政府应当采取措施，畅通渠道，鼓励、支持、引导社会力量和社会公众参与诉求办理和社会治理。

第五条【主管部门职责】市热线工作主管部门负责全市12345热线工作的运行管理、指导协调、评价问效和监督督办等工作，履行下列职责：

（一）统筹12345热线一体化建设和运行，制定热线发展规划、运行制度、标准规范和评价机制等；

（二）指导、协调、监督和评价全市各承办单位12345 热线工作，指导、协调和管理平台服务运营商的工作；

（三）统一受理、分类处置全市热线事项，处理省级平台转来的热线事项；

（四）保障12345热线正常有序运行；

（五）建立、完善12345热线接话日制度；

（六）推进数字化、智能化、可视化等信息技术在12345热线工作中的应用；

（七）建立专业化、职业化的热线工作队伍；

（八）与12345热线相关的其他工作。

第六条【县（市、区）主管部门职责】县（市、区）热线工作主管部门应当建立完善本区域热线工作管理制度，负责区域内12345热线工单的接收、转办、督办、回访等工作。

第七条【组织团体职责】基层自治组织、人民团体和其他社会组织应当配合做好12345热线有关诉求办理工作。

第八条【宣传引导】报刊、广播、电视、网络等新闻媒体应当采取多种形式，开展12345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。

第九条【保密规定】12345热线工作中涉及的国家秘密、商业秘密和个人隐私，有关单位和相关人员应当按照规定予以保密，不得泄露。

第二章 职责与义务

第十条【承办单位职责】县（市、区）人民政府，市、县（市、区）人民政府工作部门、派出机构，镇人民政府（街道办事处），以及承担公共服务职能的社会团体、企业事业单位、其他组织是热线诉求的承办单位，按照各自职责办理热线诉求相关工作。

承办单位应当履行下列职责：

（一）建立完善本地区、本单位热线事项办理和评价机制，明确工作机构，配备专职工作人员；

（二）梳理、采编、审核、更新本地区、本单位知识库信息；

（三）办理12345热线转派的事项，对办理结果进行审核并及时反馈；

（四）按期参加12345热线接话日活动，了解群众诉求，回应群众关切；

（五）完成12345热线交办的其他相关工作。

承办单位主要负责人对热线事项办理工作全面负责。

第十一条【承办单位工作规定】承办单位办理诉求应当遵守以下规定：

（一）及时联系服务对象，了解诉求具体情况，听取服务对象意见建议；

（二）依法履行职责，按照12345热线规定的时限办理诉求；

（三）在规定的时间内向服务对象和12345热线反馈办理情况；

（四）因服务对象要求信息保密导致诉求无法有效办理的，承办单位应当联系12345热线进行办理。

第十二条【公共服务机构职责】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。

第十三条【接线人员职责】12345热线接线人员应当认真听取服务对象陈述，使用规范语言引导服务对象明确诉求内容。能够在线答复的，应当在线答复；不能在线答复的，全面准确记录诉求要素，形成热线工单派转至承办单位办理。

第十四条【服务对象权利】服务对象可以自主选择语音、文字、图片、视频等方式提出诉求。

第十五条【诉求保护】服务对象提出诉求不受非法干扰，涉及的个人隐私、商业秘密等依法受到保护。

第十六条【服务对象知情权】对符合受理条件的事项，服务对象对办理进度和办理结果享有知情权，对办理结果有异议的，有权要求作出说明。依照法律规定涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的除外。

第十七条【服务对象投诉举报权】服务对象对热线事项服务质量和办理结果，可以进行评价。对相关工作人员的服务态度、工作效率和工作作风等，可以投诉和举报。

第十八条【服务对象义务】服务对象提出的事项应当客观具体，并对真实性负责。

需要提供姓名、联系方式、具体地址等信息方可办理的事项，服务对象应当如实提供。

第十九条【服务对象行为规范】服务对象不得歪曲事实、诬告诽谤他人，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利。对热线事项服务质量和办理结果，应当实事求是评价。

第二十条【禁止占用公共资源】服务对象应当配合承办单位办理诉求事项，自觉维护12345热线工作秩序，不得无正当理由反复使用、长时间占用热线资源，不得骚扰、侮辱、威胁、恐吓热线工作人员。

第三章 受理与办理

第二十一条【受理时间】市12345热线实行二十四小时工作制（含节假日），统一受理服务对象的诉求事项。

第二十二条【受理范围】12345热线受理经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、民生事务、生态环境保护领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等各类非紧急事项。

第二十三条【不予受理范围】下列事项12345热线不予受理：

（一）非本市行政管辖权范围内的事项；

（二）涉及110、119、120等紧急救助的事项；

（三）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私以及违反社会公序良俗的事项；

（四）须通过诉讼、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进入信访渠道的事项；

（五）诉求事项已依法依规办结，但同一服务对象仍以同一事实和理由重复提出的事项；

（六）其他不适宜受理的事项。

诉求事项不属于受理范围的，应向服务对象说明理由，告知其反映渠道或提供解决建议，紧急救助事项应当及时转接有关平台处理。

第二十四条【首接负责制】热线事项办理实行首接负责制。承办单位接到工单不得推诿，确不属于本单位职责范围的事项，应当提供证明材料，书面说明退回理由，在规定期限内申请退回，12345热线审核通过后重新转派；审核未通过的，首接承办单位应当接收办理。

第二十五条【分类处置】12345热线建立分类处置工作机制，受理并分类处理服务对象提出的诉求，不代替部门职能；根据诉求的性质、内容、涉及部门等，采取直接解答、三方转接、转派工单等方式进行处理。

热线事项存在职责交叉或职责争议的，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。

第二十六条【限时办理】承办单位收到12345热线转办事项工单后，应当遵循“属地优先”和“谁主管、谁承办、谁负责”的原则，按照时限要求及时办结。

第二十七条【评价反馈】热线事项办结后，承办单位应当将办理结果告知服务对象，并向12345热线反馈。12345热线对办理结果进行满意度回访。

第二十八条【紧急事项联动机制和风险预警台账管理】12345热线建立紧急事项联动处置机制，实行风险预警事项台账管理。紧急事项接线人员应当先行电话预警，再派发工单，承办单位应当快速处置、及时化解。

第二十九条【社会监督】12345热线工作机构应当定期公布热线工作情况和承办单位办理情况，接受人大代表、政协委员、社会公众和新闻媒体的监督。

第三十条【督查督办机制】12345热线建立由热线督办、媒体监督、政务督查、人大和政协监督、纪委监委监督组成的监督体系，采用系统督办、电话督办、现场督办、发函督办、会议督办、移交督办等方式，督促承办单位履行职责。

第三十一条【督办事项】12345热线工作机构对以下事项进行重点督办：

（一）属于职责范围但拒不接收工单的；

（二）诉求反映量大、社会关注度高的事项；

（三）群众满意率低、造成社会不良影响的事项；

（四）涉及群众利益并有可能引发群体性事件的事项；

（五）已有政府决定、会议议定、经热线管理机构协调确定、上级业务指导部门认定的承办意见，但仍得不到解决的事项；

（六）无正当理由未按规定期限办结的事项；

（七）发回重办后服务对象仍不满意，经认定确属承办单位原因的事项；

（八）涉及生态环境保护、营商环境、旅游服务的事项；

（九）其他需要督办的事项。

第三十二条【移交督办】承办单位及其工作人员在诉求办理过程中因推诿扯皮、弄虚作假、不作为、乱作为、作风粗暴、服务质量差等情形，造成不良影响或严重后果的，12345热线工作机构应当按程序将相关问题线索移交同级纪委监委依纪依规处理。

第三十三条【终结机制】对不符合法律、法规、规章规定或者违反社会公序良俗的事项，承办单位已经明确解释说明但服务对象仍不满意的，应当向12345热线工作机构提供履职意见书和证明材料，经审核后可以终止办理。

第三十四条【表扬鼓励】市、县（市、区）人民政府对在辖区内12345 热线工作中表现优秀或有突出贡献的单位和个人，应当依照有关规定进行嘉奖。

第四章 保障与治理

第三十五条【重点治理】市、县（市、区）人民政府应当对诉求反映集中的高频次、共性问题，进行重点治理。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，明确主责单位，协同联动集中力量予以解决。

第三十六条【经费保障】市、县（市、区）人民政府应当将12345热线工作所需经费列入同级财政预算。

第三十七条【应用治理】12345热线工作机构应当建立完善大数据分析平台，动态监测和分析研判诉求数据，科学预判服务对象关切，为政务服务和社会治理提供辅助数据支撑。

第三十八条【信息共享】市、县（市、区）大数据管理部门应当建立12345热线大数据信息共享机制，加强热线数据资源标准化管理和热线信息数据安全保障，强化热线与各部门业务系统的互联互通和信息共享。

第五章 法律责任

第三十九条【承办单位及工作人员责任】12345热线工作机构、承办单位及其工作人员在诉求办理过程中，违反本条例规定，滥用职权、玩忽职守、打击报复、泄露隐私、徇私舞弊的，依法依纪处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十条【服务对象责任】服务对象有下列行为之一的，由12345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；违反治安管理规定的，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、恐吓工作人员的；

（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。

第四十一条【被投诉举报人责任】被投诉、举报的单位或者个人对投诉举报人打击报复的，依法追究相关责任人责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十二条【转致条款】其他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；法律、法规未规定法律责任的，依照本条例的规定执行。

第六章 附 则

第四十三条【生效时间】本条例自 年 月 日起施行。