

关于《鞍山市政务服务便民热线 条例（草案）》的说明

现将《鞍山市政务服务便民热线条例（草案）》（以下简称《条例（草案）》）的起草情况说明如下：

一、制定《条例（草案）》的必要性

2019年12月，我市颁布实施了《鞍山市群众诉求办理条例》，对规范群众诉求办理工作，提升政务服务水平，发挥了重要作用。但随着国家机构改革调整，原《条例》中主管部门鞍山市群众工作委员会、鞍山市群众工作服务中心职能已调整划转至市数据局（市营商环境建设局）和市营商环境建设服务中心（市12345政务服务中心）行使。同时近年来国家、省政府高度重视政务服务便民热线工作，相继出台了《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、《辽宁省12345政务服务便民热线管理办法》的通知（辽政办〔2022〕26号），对于政务服务便民热线工作提出了新的要求，原《条例》已无法适应新形势下政务服务便民热线工作需要。综上，重新制定《条例（草案）》十分必要。

二、立法依据

《条例（草案）》参考和借鉴了《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、《辽宁省12345政务服务便民热线管理办法》（辽政办〔2022〕26号）以及天津、贵州、通辽、菏泽、东莞等外省市先进经验和做法，并结合我市实际制定的。

三、主要条款说明

《条例（草案）》共6章30条，分为总则，受理与办理，监督与考核，数据应用及保障，法律责任，附则。

（一）健全热线工作机制。一是明确了本市热线实行“7×24小时”全天候人工服务，及时受理诉求人诉求。二是规范了热线受理、转办、办理、评价、督办等环节的工作流程。三是细化了热线受理诉求的分类处理方式，如对应当通过110、119、120、122等紧急服务热线处理的事项，告知其相应专线等。四是压缩了诉求办结的时限，为提升政府行政效能，彰显政府的服务理念和社会责任感，《条例（草案）》将诉求办结时限压缩至五个工作日内，要求承办单位必须按照时限办理诉求。五是建立了诉求评价机制，分别要求了承办单位和热线工作机构，在诉求办结后，征求诉求人对于诉求办理过程和办理结果的意见。六是完善了重点督办制度，规定了热线行政主管部门应当建立健全诉求督办制度，对于承办单位超出办理时限未办理、诉求人多次或者集中反馈且

承办单位未作出合理处置等行为，要进行重点督办。同时，建立问题移送机制对明显超期未办结、多次督办未办结、多次办理仍在投诉等情形，应当及时移送纪委监委，强化监督督办，压实各方责任。

（二）保障诉求人权利和义务。一是明确了诉求人提出诉求的方式，规定诉求人可以自主选择以语音、文字、图片、视频等形式提出诉求。二是规定了诉求人享有的权利，如提出诉求不受非法干预、压制和打击报复；有权获知诉求事项的受理情况、承办进度和办理结果等。三是规定了诉求人的义务，如办理诉求时应当如实表达诉求，配合诉求办理工作，遵守热线工作秩序，不得歪曲、捏造事实，不得诽谤诬告陷害他人等。

（三）加强热线数据管理和应用。一是规定了热线工作机构应当建立完善的知识库更新机制，做好知识库的归集、运行、管理和维护。二是规定了承办单位应当指定专人负责统筹协调本单位知识库的更新维护工作，并主动向热线工作机构报送工作职责、权责清单、服务事项等信息；针对热点问题、重大事件等，及时报送应答口径；对于知识库存在错漏信息的，应当在收到反馈后的二十四小时内予以补齐或者修正。三是规定热线行政主管部门，应当定期对诉求及其办理情况进行统计分析，建立健全热线与行政执法监督的信息共享工作机制，对公众反映强烈、关注度高的热点问题进行

分析并提出预警、建议，并通报本级人民政府及其有关部门，为部门履行职责、事中事后监管、共性问题处置以及科学决策提供数据支撑。

以上说明。