

《鞍山市政务服务便民热线条例（草案）》

第一章 总 则

第一条 为了加强政务服务便民热线的管理，规范诉求办理活动，提高政务服务和社会治理水平，推进依法行政，优化营商环境，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 自然人、法人和非法人组织（以下统称诉求人）通过政务服务便民热线，对涉及本市行政区域内的经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域，提出咨询、非紧急求助、投诉、举报、意见建议等诉求，依法由有关机关、单位处理的活动以及热线管理相关工作，适用本条例。

本条例所称政务服务便民热线（以下简称热线），是指市人民政府设立的，由热线及其网络平台组成的“7×24小时”便民热线服务平台。

第三条 热线工作应当遵循党委领导、政府主导、部门协同、社会参与、问题导向、主动治理、高效便民的原则，实行统一受理、分级负责、重点督办、接诉即办、科学考核的工作机制。

第四条 市人民政府应当建立健全热线工作协调机制，设置专职工作岗位，配备专职工作人员，加大对热线工作的经费投入，协调解决热线工作中的重大事项和重点难点问题。

县（市）区人民政府（含高新技术产业开发区管理委员会、鞍山经济开发区管理委员会、千山风景名胜区管理委员会，下同）

负责本辖区诉求办理工作的督促检查，推动解决诉求问题，明确具体负责协调推进的部门。

第五条 市营商环境建设主管部门是本市热线工作的行政主管部门，负责协调指导、督查督办、监督考核本行政区域内热线的管理和诉求办理工作。

市营商环境建设服务中心（市12345政务服务中心）是本市热线工作机构，具体负责全市热线日常管理工作，并具体指导县（市）区热线工作机构开展工作。

县（市）区人民政府热线行政主管部门及其热线工作机构，负责本辖区内热线管理和诉求办理工作。

第六条 市、县（市）区人民政府工作部门、乡镇人民政府、街道办事处以及承担公共服务职能的单位等是诉求事项的承办单位，依法履行诉求办理职责。

第七条 广播、电视、报刊、网络等新闻媒体应当通过多种形式宣传热线功能以及相关法律法规，引导公众合理合法表达诉求。

第二章 受理与办理

第八条 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。

诉求人提出诉求不受非法干预、压制和打击报复，正常生活

和生产经营活动不受非法干扰，涉及的个人隐私、个人信息、商业秘密等依法予以保密。

诉求人有权获知诉求事项的受理情况、承办进度和办理结果。对逾期未获知办理结果或者存在争议的事项，有权要求承办单位作出说明。

第九条 诉求人应当如实表达诉求，提供诉求事项必要信息，并对诉求内容的真实性负责。

诉求人应当配合诉求办理工作，尊重工作人员，遵守工作秩序，客观评价诉求事项办理情况。

第十条 诉求人不得歪曲、捏造事实，不得诽谤、诬告陷害他人或者损害他人合法权益，不得利用热线谋取非法或者不正当利益，不得无正当理由反复使用或者故意长时间占用热线，不得骚扰、侮辱、威胁热线或者承办单位的工作人员以及其他参与诉求办理的工作人员。

第十一条 热线工作人员应当认真听取诉求人陈述，使用规范用语耐心解答，引导诉求人明确诉求内容，全面、准确记录诉求提出时间、诉求事项、联系方式、保密事项等要素，形成诉求工单，并为诉求人查询办理进度和办理结果提供便利。

对热线工作人员态度生硬、作风粗暴、敷衍塞责等不规范的服务行为，诉求人有权投诉举报。

第十二条 受理诉求时，对能够当场答复或者处理的，应当当场答复、处理；不能当场答复或者处理的，应当由市热线工作

机构根据事项的性质、内容、涉及领域、涉及部门等进行研判，及时准确向承办单位派发工单。

属于下列情形的，热线工作人员按照相应方式分类处理：

（一）应当通过110、119、120、122等紧急服务热线处理的紧急事项，告知诉求人相应专线。涉及自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等事项，及时通报应急、消防、卫生、公安等部门，启动应急工作机制；

（二）缺少必要材料的，通知诉求人在规定期限内补齐相关材料；

（三）依法应当通过或者已进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定途径和已进入信访渠道办理的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和其他依法应当由有关行业主管部门处理的，向诉求人做好解释工作，告知诉求人相应渠道；

（四）正在办理或者办理完毕，且诉求人没有新情况、新理由再次提出同一诉求事项的，告知诉求人办理进展或者办理结果；

（五）处理诉求过程中，超出承办单位职责范围的诉求，告知诉求人通过属地热线、市场、社会等其他渠道解决；

（六）违反法律、法规、规章以及相关政策规定，违背公序良俗的，做好劝导、教育工作，告知诉求人应当遵守的相关规定及相应后果。

第十三条 诉求办理实行首接负责制。办理诉求涉及多个单位的，首接的承办单位即为诉求办理的主办责任单位，对热线事项办理负全部或者主办责任。其他有关单位应当配合主办责任单位，在规定的期限内，将办理结果报送至主办责任单位汇总，不能按期办结的，应当说明理由并报告阶段性工作情况。承办单位对不属于本单位职责范围的诉求，应当按照规定提供材料申请退回工单。热线工作机构审查属实，应当重新派单。

第十四条 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。对因客观原因暂时无法解决的，向诉求人做好解释工作；确需依法延长办理时限的，向诉求人说明情况，并通报热线行政主管部门；

（三）诉求办结后向诉求人反馈办理结果，征求诉求人意见，并向热线工作机构反馈办理情况；

（四）因诉求人不配合或者无法与诉求人取得联系导致诉求无法办理的，提交证明材料，经热线工作机构审核后终止办理。

第十五条 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，承办单位应当在办结时限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

理措施以及办理时限。诉求事项办结累计不超过两个月。

第三章 监督与考核

第十六条 热线工作机构应当建立健全诉求办理审核机制，对承办单位反馈诉求的办理过程、办理结果和与诉求人沟通回访情况进行审核，符合办结标准的予以结案；不符合办结标准的予以跟踪或者退回继续办理。

第十七条 热线工作机构应当通过电话、短信、网络等方式，征求诉求人对诉求办理过程和办理结果的意见，并对承办单位的办结率、满意率等指标进行综合评价。

第十八条 热线行政主管部门应当建立健全诉求督办制度，通过督办单、专题协调会、约谈提醒等方式，督促承办单位落实诉求办理工作。

第十九条 承办单位有下列情形之一的，由热线行政主管部门进行督办：

- （一）超出办理时限未办理的；
- （二）诉求人多次或者集中反映且承办单位未作出合理处置的；
- （三）属于职责范围但拒不接收转办事项的；
- （四）热线知识库更新不及时或者更新内容不符合要求的；
- （五）其他需要督办的事项。

第二十条 热线行政主管部门应当建立问题移送机制，对明显超期未办结、多次督办无果、多次无理由退转、多次办理仍在投诉的，及时移送纪委监委。

第四章 数据应用及保障

第二十一条 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。

承办单位应当指定专人统筹协调本单位知识库更新维护工作，并按下列要求向热线工作机构提交信息：

（一）主动报送工作职责、权责清单、服务事项、联系方式、对外服务时间等信息；

（二）对于与社会公众利益直接相关的新政策，除紧急或者涉密等政策外，应当在面向社会公开发布前一个工作日上传至知识库，并配合提供专题培训或者相关政策配套解读信息；

（三）针对热点问题、重大事件、突发事件，应当及时报送应答口径；

（四）提供常见诉求事项受理模板，统一受理标准、办理流程、办结标准和相关依据；

（五）对于知识库存在错漏信息的，承办单位应当在收到反馈后二十四小时内补齐或者修正。

第二十二条 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。

市、县（市）区人民政府及其工作部门针对高频共性诉求，应当开展重点领域专项治理；对持续时间长、解决难度大的诉求开展专题研究，制定系统性解决方案，完善配套政策措施，推动问题源头治理与长效解决。

第二十三条 热线行政主管部门应当会同有关部门建立健全诉求信息安全制度，落实信息安全和保密责任，依法保护国家秘密、商业秘密、个人隐私，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

第二十四条 热线工作机构应当加强热线工作队伍建设，通过组织分级分类培训、跟岗学习、工作指导交流、经验总结推广等方式，提升热线工作人员的业务水平和服务能力。

第二十五条 乡镇人民政府、街道办事处应当围绕本辖区诉求反映集中的问题，组织村民委员会、居民委员会、企业事业单位、社会团体等，运用民主协商机制，推动基层社会主动治理。

乡镇人民政府、街道办事处在诉求办理工作中应当充分发挥网格化管理作用，及时发现问题，主动解决问题。

第二十六条 对法律、法规、规章等未明确管理职责的事项，鼓励承办单位主动作为，推动诉求事项解决。

第五章 法律责任

第二十七条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有处理规定的，从其规定。

第二十八条 热线行政主管部门、热线工作机构、承办单位及其工作人员，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。对直接主管人员和其他责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对诉求人服务态度恶劣、作风粗暴，或对诉求人实施威胁、刁难或者打击报复，非法干扰诉求人正常生活、生产经营活动的；

（二）对法定职责范围内的诉求事项拒不办理，或者推诿、拖延办理的；

（三）办理诉求事项虚报、瞒报或虚假办结的；

（四）违反规定泄露国家秘密、商业秘密、个人隐私或者有关个人信息的；

（五）无正当理由，未及时听取诉求人诉求或者处理意见未及时告知诉求人的；

（六）无正当理由，未按时办理或者未反馈意见的；

（七）其他违反法律、法规和国家有关规定的行为。

第二十九条 诉求人违反本条例第十条规定，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法处理；构成犯罪的，依法追究刑事

责任。

第六章 附 则

第三十条 本条例自 年 月 日起施行。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的《鞍山市群众诉求办理条例》同时废止。