

宜宾市人民政府办公室关于印发《“12345市民热线”管理暂行办法》的通知 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/304/2021_2022__E5_AE_9C_E5_AE_BE_E5_B8_82_E4_c80_304002.htm 宜宾市人民政府办公室关于印发《“12345市民热线”治理暂行办法》的通知 宜府办发〔2007〕71号 各区县人民政府，市级各部门，市属及以上事业单位：《“12345市民热线”治理暂行办法》已于2007年8月13日经市政府第9次常务会议审议通过，现印发你们，请认真贯彻执行。二〇〇七年八月十七日附件：“12345市民热线”治理暂行办法 “12345市民热线”治理暂行办法

（2007年8月13日市政府第9次常务会议通过）第一章 总则第一条 为确保市政府“12345市民热线”办理工作行为规范、运转协调、监管有力，特制定本暂行办法。第二条 “12345市民热线”是市政府利用现代信息技术，以“集中受理、归口办理、统一监管、分别回复、分类选登”的方式办理回复市民来电来信的信息平台。“12345市民热线”收到的各种电话、电子信件、短信、传真等信息，以下统称为“信件”，向“12345市民热线”发送“信件”的市民，以下统称为“来信人”。第三条 “12345市民热线”的宗旨是推进政务公开，促进科学决策，服务广大市民，建设阳光政府。第四条

“12345市民热线”的主要职责是受理市民通过各种电话、电子短信、电子邮件、传真等手段提出的咨询、意见建议、投诉、举报和一般性求助，为市民排忧解难，了解社情民意，听取市民诉求和建言献策，密切政府与人民群众的联系，同时对相关责任单位的办理情况进行跟踪督办和综合考评。第

五条“12345市民热线”是由市政府办公室、市信息中心、各区县政府、市政府各部门、各有关单位共同组成的联动工作系统。市政府办公室是“12345市民热线”的领导机关，负责领导、检查、协调、监管“12345市民热线”的工作，以及综合考评的审定。市信息中心是“12345市民热线”日常工作的承办机构，负责“12345市民热线”的日常运行和治理，以及信件的集中受理、分发、跟踪催办、工作情况统计通报和综合考评的日常治理。各区县政府、市政府各部门、各有关单位是办理“12345市民热线”转交的“信件”的责任机构，负责“信件”的办理回复。

第六条 为提高工作效率，在宜宾公众网上建立“12345市民热线”协同治理系统（以下简称治理系统），实现“12345市民热线”网上实时交互、协同工作。

第二章 受理范围

第七条 受理范围为：市民日常生活的非紧急性求助；对本市各级政府和政府部门及领导干部的办事效率、工作作风、廉洁自律等方面的投诉和举报；有关政策法规咨询；反映市民日常社会生活中的热点、难点问题及解决问题的建议和诉求；对我市国民经济和社会发展各方面提出的合理化建议或意见等。

第八条 非受理范围为：各种恶意攻击性信件；内容重复、空泛或不具备答复条件的“信件”；各类推销广告性质的“信件”；已进入司法程序的案件等“信件”。

第九条 “信件”分类。根据“信件”内容分为：投诉、求助、建议、咨询、举报、意见和其它七类。

第三章 工作程序

第十条 “12345市民热线”来电的递交。市民可以通过座机、移动电话、传真、短信、WEB、邮件、网上呼叫及登陆宜宾公众网（www.yb.cn）等多种途径进入“12345市民热线”系统后投递“信件”。“12345市民热线”收到“信件”后

存入数据库备案，通过协同治理系统进入办理回复流程。第十一条“12345市民热线”“信件”处理。包括收件、办理、退件、督办和反馈环节。（一）收件。工作人员在工作时间内将接收到的来信件，根据第八条剔除非受理范围的“信件”，将受理件按照处理程序，转（呈）有关领导或交给相关责任机构处理。（二）办理。按照来信性质、内容、涉及领域、涉及地域等，选择直办、交办、呈办三种方式对受理“信件”进行处理。1．直办：“12345市民热线”对一般性咨询类或其它能够马上回复的“信件”，采用热线回复或网上答复方式办理。2．交办：对不能马上回复，需要相关职能部门办理后回复的“信件”，将“信件”转交给责任机构办理回复，并跟踪办理件回复情况。责任机构收到交办“信件”后，根据“信件”的内容，分三种方式回复。（1）限时件：一是对具备及时办理回复条件的“信件”，应在收件之日起限时办理回复；二是对“信件”所涉及问题因客观条件限制或其它原因当前无法解决，需以后解决，应在限定时限内将有关情况具体解释清楚，做好疏解开导工作，求得市民的理解和支持；三是对市民的建言献策，应认真对待，仔细研究，作为决策参考的相关资料，并在限定时限内回复解释有关情况，在以后的具体工作中采纳了的建议和意见也要及时公布告知。（2）承诺件：对“信件”所涉及问题，虽有办理回复条件，但需一定的处理周期或列入计划分步解决，应首先在限定时限内回复当前处理情况或列入计划情况，做好解释疏导，并承诺办结的最后时限，进入事件办理流程，待事件办理完结后再次回复办结情况。（3）会签件：对涉及“信件”反映问题，需要多部门协同办理或多部门对办理意见不

一致时，“12345市民热线”承办机构应及时向“12345市民热线”领导机关报告，呈送市政府相关领导研究协调处理，并指定牵头单位，会同相关责任单位共同办理回复。

3. 呈办：对报送政府有关领导阅示的信件，有关责任机构应按照有关领导批示意见在限定时限内办理回复，办理程序同上。

(三) 退件。“12345市民热线”责任机构若收到交办件所涉及内容不属于本单位的职能范围，应在当日将交办件通过治理系统退回“12345市民热线”承办机构，并说明退件原因。

(四) 督办。对受理范围的所有信件均应通过检查催办、通报促进、强制办理和综合考评等措施，督促各有关部门做好“12345市民热线”的相关工作，让市民发来的“信件”都能得到及时有效的办理回复。

1. 督办范围。(1) 根据“信件”性质、涉及领域、地域以及来电来信受理范围，转相关责任机构需办理回复的“信件”；(2) 市委、市政府有关领导批示由相关责任机构办理回复的“信件”；(3) 需要督办的其它事项。

2. 检查催办。通过治理系统下发“12345市民热线”《催办通知单》或电话通知等方式进行催办。对承办机构未按规定办理回复的“信件”，对领导非凡关注或办理难度较大的重要“信件”进行催办。

3. 通报促进。每旬进行一次统计总结，通报本旬“信件”所反映的热点问题、各责任单位的办理情况、存在的问题以及取得的成绩等。

4. 督促办理。(1) “12345市民热线”承办机构催办后，责任机构仍未在限定时限内完成的，由“12345市民热线”领导机关责成“12345市民热线”督办组进行督办。并针对群众反映大，或对“信件”拖延不办、办而不力的，由“12345市民热线”督办组进行不定期的现场检查督办。(2) 建立多种形式的督查

机制，定期召开办理工作联席会议，对一些典型的热点、焦点及长期没有得到解决的问题，由责任单位作出解释。

5. 综合考评。为确保“12345市民热线”办理工作顺利开展，提高办理质量，提高回复时效，表彰先进，将“12345市民热线”办理回复工作纳入市政府对区县政府和市级部门单项目标进行考核。“12345市民热线”考核体系应充分考虑区县政府、市级部门对“信件”办理回复的工作量、回复率、满足率、时效性和受到催办、强制办理、退办及督办等方面的实际情况，对各责任单位办理工作进行量化考评。

(五) 反馈

1. 跟踪落实。“12345市民热线”承办机构以“工作周报”的形式，对积极、优质、高效、依法办理回复的单位予以表扬；对无故延误办理回复时间或办理回复质量差的单位予以批评；定期向市领导报告“12345市民热线”办理回复综合情况，并上网通报。对领导批示信件，“12345市民热线”承办机构工作人员应跟踪了解领导批示的落实情况，并及时向领导报告。

2. 跟踪回访。责任单位对所经办的信件，要跟踪回访，确保办理质量落到实处，并将回访情况向“12345市民热线”督办组报告。

第十二条 存档统计。“12345市民热线”的所有“信件”的办理过程都自动记录分类保存在系统中，各单位可随时查阅本单位的有关信息。“12345市民热线”统计系统应自动统计指定时间段内“信件”处理情况。

第四章 安全保密

第十三条 “12345市民热线”领导机关、承办机构、责任机构工作人员在“信件”办理过程中，应严格遵守保密纪律和信访条例，不得泄露国家机密和市民反映的不宜公开的内容；不得向无关人员谈论不宜公开的“信件”处理情况。

第十四条 “12345市民热线”领导机关、承办机构、责任机构工作

人员不得将控告、检举材料及有关情况透露或者转交给被控告、检举的对象；不得公开和向“利害”相对人提供“来信人”的姓名、联系方式、单位、家庭住址及IP等信息。第十五条 对于不宜公开的处理结果，“12345市民热线”承办机构只向来信人回复，不得向社会公开。第五章 法律责任第十六条 “来信人”对投诉和举报（单位或个人）的内容应保证其真实性和准确性。为了保护“来信人”和被投诉及被举报人或单位的合法权利，“来信人”应提供真实姓名、身份证号码、联系方式、工作单位和家庭住址，以便调查核实和办理回复“来信人”，否则，“12345市民热线”可不予受理。第十七条 经查证“信件”内容纯属对相对人的恶意攻击、陷害、欺侮、诽谤、谩骂，并造成社会后果的，根据《中华人民共和国信访条例》和《中华人民共和国治安管理处罚法》等法律法规，将依法对“来信人”进行处理；触犯法律的将依法追究其法律责任。第十八条 经查证，被投诉和被举报的单位或个人对“来信人”进行打击报复的，根据《中华人民共和国信访条例》和《中国共产党党内纪律处分条例》等法律法规，将依法追究当事单位主要领导和相关人员的责任；触犯法律的将依法追究其法律责任。第十九条 责任单位在调查处理中，弄虚作假、行政不作为、违法行政、造成较大负面影响或后果的，按照有关规定给予处理。第六章 附则第二十条 本暂行办法由宜宾市人民政府办公室负责解释。第二十一条 本暂行办法自发布之日起施行。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com