

# 12345市民服务热线条例公开征求意见 市民有诉求，五天内得答复

本报记者 刘雅菲

有事找政府，就拨打12345。在济南，12345是市民同政府沟通的桥梁，12345市民服务热线，也成为济南的一张名片。为了规范12345市民服务热线运行，提高政府行政效能和公共服务水平，济南制定了《济南市12345市民服务热线条例(征求意见稿)》，现在向社会公开征求意见。征求意见截止时间为2018年3月6日。

12345



## 权责不明的问题 联席会议制度确定牵头方

12345市民服务热线可以帮助市民将诉求传递到相关部门。《征求意见稿》中，要求来电(件)人应当自觉维护市民服务热线正常工作秩序，提出的热线事项应当客观真实。

同时，市民服务热线运行中心受理热线事项，属于信息咨询类能够依据知识库直接答复的，应当直接办理。对于不能直接办理的，应当按照分类处置原则，由受理人员将服务诉求形成工单转交有关单位办理。

如果涉及多个承办单位或者承办单位存在职能交叉、责任不明等情形的，由市热线办通过联席会议制度，确定牵头单位和协办单位，共同办理。对关系经济社会发展全局的重大事项和热点、难点问题，市热线办应当形成专题报告，经市领导批示或经市政府相关会议决定后按程序办理。

工单传递到承办单位之后，承办单位应当在五个个工作日内办理，作出答复。承办单位五个个工作日内不能作出答复的，经市热线办批准，可以延长五个工作日，并应当将延长期限的理由告知来电(件)人。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。

受客观条件限制暂不能解决的问题，承办单位应当认真研究分步推进的工作措施；对无法解决的问题，应当向来电(件)人做好解释工作。承办单位应当及时将热线事项的办理结果反馈到市民服务热线运行中心。

拨打12345反映问题，隐私有保障吗？这一点不用担心。《征求意见稿》中明确，受理、办理热线事项的单位及个人应当保护来电(件)人隐私，未征得来电(件)人同意，不得将来电(件)人的个人信息对外泄露。

## 反复出现的难点问题 热线办将予以督办

在12345，市民反映的多数问题都可以通过直接办理，或者转交有关部门来解决。但是如果遇到热线事项中反复出现的热点、难点问题；市人民政府负责人阅批、交办的；无正当理由逾期未办结的问题，则会由市热线办予以督办。

承办单位工作咋样，市民有评价权。《征求意见稿》中明确，市民对热线事项办理结果不满意，有正当理由的，经市民服务热线运行中心核实，可退回承办单位重新办理。

同时，承办单位按照督办或者重办意见办结的热线事项，经市热线办核实，视为办理终结事项。来电(件)人仍然以同一事实和理由提出受理请求的，市民服务热线运行中心告知相关情况后，不再转办。

目前，12345已经建立起大数据平台。《征求意见稿》中要求，要通过数据分析平台对热线事项的总量、类型、办理情况等进行分类统计、分析，对重要的社情民意信息、较为集中的意见建议、热点问题和突发事件信息，实时预警研判，为政府决策提供依据。

市民对市民服务热线运行中心所办理的热线事项的受理情况、办理流程、办理结果、绩效考核结果、关系民生的热线数据分析等信息享有知情权，涉及国家安全、民族问题、政治敏感问题的除外。市民

服务热线运行中心应当将热线事项的办理过程、办理结果通过12345热线网站和新闻媒体等渠道向社会公开，便于公众查询。

## 回复结果与处理不一致 情节严重将被处分

12345市民服务热线以及各个承办单位工作咋样，直接关系到市民办事是否方便，也影响到济南的发展环境。为此，《征求意见稿》中提出，监察机关要依照法定职权，对市民服务热线受理、办理中出现的不作为、失职渎职等情况进行监察。

市民服务热线受理、办理单位及其工作人员如果出现对来电(件)人反映的问题不作为，不履行职责的；同一热线事项，经多次重办、督办仍未办结的；对来电(件)人服务态度生硬、作风粗暴的；回复结果与实际处理情况不一致，弄虚作假的；未经来电(件)人同意，泄露来电(件)人信息的；在热线办理考核中弄虚作假或者以权谋私等行为，将由上级主管部门、监察机关责令改正；情节严重的，对直接负责主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

如果被投诉、举报的单位或者个人对来电(件)人进行打击报复，应当依法追究相关责任人的责任；构成犯罪的，应当依法追究刑事责任。

对于市民而言，如果恶意反复使用、故意长时间占用热线资源、干扰市民服务热线正常运行的，经工作人员劝阻无效，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予处罚。捏造、歪曲事实，侮辱、诽谤、威胁、诬告或者陷害他人，构成违反治安管理行为的，也将由公安机关依法给予处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

济建预许2015661

无理由退房

# 恒大帝景 文東之上 一府傳世

建面约320 m<sup>2</sup>瞰景大平层 收官巨献

注册恒房通 轻松赚佣金

邀请注册 好友推荐成交赚1%佣金 您坐享0.5%奖励  
客户购房享额外9.8折 再减30000元

优惠活动有效期至：2018年2月28日



(非按揭客户) 分期付款 首期5%

● 约3.5米轩阔层高 ● 约6万平湖景园林 ● 约5200平多功能会所



素材来源手绘稿  
项目效果图

恒大集团  
世界500强

2017年7月由《财富》杂志评选世界500强企业排行榜

开发商：济南恒大翡翠华庭置业有限公司  
整合营销：世联行 全维策动：达文东方

销售热线  
(0531) 5877 1777  
项目地址：济南市文化东路与山大路交叉口