

市二十届人大常委会
第十三次会议文件

关于《临沂市 12345 政务服务便民热线条例 (草案)》的说明

——2023 年 8 月 29 日在临沂市第二十届人民代表大会
常务委员会第十三次会议上

临沂市人民政府办公室 12345 热线受理中心主任 黄立博

主任、各位副主任、秘书长、各位委员：

我受市人民政府委托，现就《临沂市 12345 政务服务便民热线条例（草案）》（以下简称条例草案）作如下说明：

一、制定条例的必要性

近年来，国家、省、市高度重视 12345 热线工作，国务院办公厅印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》《关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的意见》等文件通知，指导全国范围内 12345 政务服务便民热线的建设和发展。省里出台《山东省 12345 政务服务便民热线管理办法》《关于进一步优化全省政务服务便民热线的实施意见》等政策文件，为我市 12345 政务服务便民热线建设和发展提供了遵循。市委、市政府高度重视 12345 热线工作，主要领导先后召开十余次专题会议研究热线工作，要求深化 12345 热线改革，提

出要将“12345·临沂首发”客户端打造成“为民办事的权威、完善工作的指南、改进作风的利器、沟通社会的平台、践行沂蒙精神的好例”，制定出台了一系列政策文件，12345热线工作得到了快速发展，取得了较好的工作成效，干部作风得到了较大转变，群众满意度和获得感明显提升，得到了国家和省有关部门的高度肯定。

但在热线提升为民服务效能的同时，也发现存在“首接负责制”落实不到位、诉求办理质量“参差不齐”、滥用乱用热线资源等制度性问题，需要在制度层面予以规范和解决。同时，各级各部门在12345热线为民服务过程中积累了一系列好的创新做法，也需要通过立法予以固化。为了充分发挥立法的引领和推动作用，进一步规范12345热线工作，强化制度保障，市人大常委会及时把《临沂市12345政务服务便民热线条例》列入今年立法计划，作为立法审议项目，积极推动热线条例立法工作。

二、条例草案的起草、审查过程

市人民政府办公室根据国家和省有关规定，在学习借鉴外地经验、深入调研论证的基础上，形成了条例草案（送审稿），报市司法局进行了合法性审查。市司法局认真履职，提出了切实有效的意见建议，进一步对条例草案进行了修改完善。

（一）精心筹划，确定立法思路。根据市人大常委会地方立法工作计划，2023年2月，市人民政府办公室启动立法筹备工作，抽调业务骨干组建起草专班，多次专题研究，严格按照立法程序，

制定起草方案，明确时间表、路线图。同时，积极对接市人大常委会法工委、市司法局，就条例结构、主要制度、创新特色等进行沟通交流，确定立法思路和主要内容，确保条例草案起草合法规范、内容翔实、操作性强。

（二）集思广益，形成条例草案。条例草案起草专班广泛征求并充分吸纳 12 个县区和 115 个市直承办部门单位的意见建议，到兰山区、费县等 5 个县区开展实地立法调研，重点听取县区、乡镇街道等基层部门单位对条例立法的意见建议；会同市人大常委会法工委和市司法局前往北京、日照两地开展条例立法学习考察；组织召开专家论证座谈会，邀请临沂大学 4 名知名专家和 3 名权威律师提出意见建议。精学深研相关法律法规知识以及国家、省、市关于热线工作的一系列政策规定，结合前期调研征集的意见建议，经过反复推敲研判，完成了条例草案的起草和修改工作，并于 2023 年 4 月完成送审稿，报送市司法局进行合法性审查。

（三）倾听民意，广泛调研论证。市司法局广泛征求各县区、市直有关部门单位的意见建议，组织召开由人大代表、政协委员、企业家、律师、市民代表等相关各方参加的座谈会，会同市人大常委会法工委、市人民政府办公室深入基层开展立法调研活动，通过实地走访、座谈交流等方式，再次对条例草案所涉问题进行研究论证，广泛听取意见建议，最大程度采纳了各方提出的合理化意见建议。

7 月 26 日，市委副书记、市长张宝亮主持召开市政府第 31

次常务会议，讨论通过了条例草案。

三、条例草案的主要内容

条例草案共 7 章 46 条。

第一章 总则，第 1-8 条，主要规定了立法目的、定义解释、适用范围、基本原则、政府职责、公开宣传等内容；

第二章 服务对象的权利与义务，第 9-13 条，主要规定了服务对象享有的保密、评价、投诉等权利和需要履行的信息真实、积极配合等义务；

第三章 热线事项受理与办理，第 14-25 条，主要规定了热线事项受理、转办、办理、答复、回访等流程以及工单退回、进度查询、终止办理、联席会议、意见建议办理、联动转接、保密事项办理等内容；

第四章 督办与考核，第 26-34 条，主要规定了热线督办、媒体督办、政务督办、人大政协督办、纪委督办五级督办体系和考核评价等内容；

第五章 数据分析与应用，第 35-41 条，主要规定了信息公开、档案存放应用、数据分析与预测、源头治理、热线知识库、信息共享、安全保障等内容；

第六章 法律责任，第 42-45 条，主要规定了热线工作机构、承办单位及其工作人员和服务对象违反有关规定所应承担的法律责任。

第七章 附则，第 46 条，规定了实施时间。

四、条例草案的突出特点

（一）首次将“12345·临沂首发”客户端作为创新事项写入地方性法规。市委、市政府要求深化12345热线改革，开发建设了“12345·临沂首发”客户端，群众诉求反映渠道更加多元，反映效率更加快捷，取得了很好的成效。条例草案第5条规定“健全完善‘12345·临沂首发’为民办事机制，建设集为民办事、宣传教育、问计问策等功能于一体的融媒集智平台”，推进12345热线工作制度化、规范化。

（二）对热线事项全量受理进行了创新性规定。条例草案第14条规定“12345热线按照‘一号对外、统一受理、分级负责、归口办理、限时办结、考核问责’和‘谁主管、谁负责，谁办理、谁答复’的运行工作机制办理热线事项”，第15条对热线事项五类特殊情形受理方式进行了详细解释，创新性地对热线事项全量受理进行了规定，更有效地帮助企业群众解决问题。

（三）对服务对象要求信息保密的热线事项办理进行了特殊规定。条例草案第25条规定“因服务对象要求信息保密导致热线事项无法准确落实的，承办单位应当使用热线保密联络系统进行办理”。《中华人民共和国民法典》第一千零三十二条、第一千零三十四条、第一千零三十九条规定，“自然人享有隐私权。任何组织或者个人不得以刺探、侵扰、泄露、公开等方式侵害他人的隐私权”“自然人的个人信息受法律保护”“国家机关、承担行政职能的法定机构及其工作人员对于履行职责过程中知悉的自然人

的隐私和个人信息，应当予以保密，不得泄露或者向他人非法提供”。条例草案第 25 条规定，既贯彻了民法典关于公民隐私权和个人信息保护的有关精神，又能够确保对公民的热线事项进行全面准确落实。此项创新性工作，我市走在了全省的前列。

（四）专章规定热线事项督办体系。我市提出要建立热线督办、媒体督办、政务督办、人大政协督办和纪委监委督办的督办体系，条例草案第四章通过专章的形式首次在地方性法规中对五种类型督办的主体、适用情形等内容进行了详细规定，多类型督办助力效能提升，精准有效解决相关问题。

条例草案和以上说明，请予审议。