

市二十届人大常委会
第十四次会议文件

关于《临沂市 12345 政务服务便民热线条例 (草案)》审议结果的报告

——2023 年 10 月 27 日在临沂市第二十届人民代表大会
常务委员会第十四次会议上

临沂市人大常委会委员、市人大法制委员会委员 朱建华

主任、各位副主任、秘书长、各位委员：

市二十届人大常委会第十三次会议对《临沂市 12345 政务服务便民热线条例（草案）》（以下简称条例草案）进行了第一次分组审议。常委会组成人员总的认为，为了加强 12345 政务服务便民热线的建设和管理，规范诉求办理活动，制定条例十分必要和迫切。同时，常委会组成人员也对条例草案提出了一些修改意见和建议。

会后，市人大法制委、常委会法工委根据常委会组成人员的意见建议进行了论证修改，报送省人大常委会法工委征求省直有关部门的意见，通过临沂人大网、临沂日报全文公布向社会公开征求意见，全面征求了 12 个县区以及市直有关部门单位、各民主党派和无党派代表人士、市人大代表、市政协委员、常委会立法智库专家、立法服务研究基地和基层立法联系点的意见建议。9 月 12 日将条例草案修改稿报送常委会领导征求意见。10 月下旬，召开立法座谈会和专家论证会，邀请部分县区人大常委会、

人民政府、部门、乡镇、基层立法联系点和智库专家现场座谈、论证，崔凤友主任亲自参加会议，对条例立法提出要求。常委会法工委对各方面提出的 216 条意见建议进行了汇总整理和研究论证，会同市政府办公室、市司法局、市 12345 政务服务热线受理中心等部门单位进行了 4 次集中论证修改。10 月 18 日，市人大法制委员会会议对条例进行了统一审议，形成了条例草案修改稿。10 月 23 日，市委常委会听取了条例立法情况的汇报并原则同意。经主任会议研究，决定提请本次常委会会议审议。现将审议结果报告如下：

一、有的常委会组成人员和常委会立法智库专家提出，条例草案总体结构需要进一步优化，各章章名表述也不够准确，条例草案第二章、第三章内容可以合并。修改时根据这一建议，调整了条例的结构和内容，将条例草案第二章、第三章内容整合为“受理办理”；第四章“督办与考核”调整为“监督考核”；第五章“数据分析与应用”调整为“主动治理”，条例草案修改稿分为总则、受理办理、监督考核、主动治理、法律责任、附则，共六章，四十七条。

二、有的县区提出，该立法旨在提升政务服务和社会治理水平，应当充分体现为民办事的宗旨。修改时根据这一建议，将条例草案第一条修改为：“为了加强 12345 政务服务便民热线的建设和管理，规范诉求办理活动，提升政务服务和社会治理水平，践行和弘扬沂蒙精神，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。”

三、有的常委会组成人员和县区、部门、基层立法联系点提出，通过有关部门单位办理工单，解决群众急难愁盼的问题，考验和体现的是政务服务与社会主动治理的能力和水平，除了被动办理诉求工单以外，应当加强主动治理，减少诉求发生。常委会法工委对此进行深入研究，将“主动治理”列为开展热线工作的原则，并在第四章作了专章规定，增加了市、县（区）人民政府，乡镇人民政府、街道办事处，村民委员会、居民委员会在推动主动治理方面的职责规定，明确要通过健全完善协同联动、民主协商、网格化管理、基层自治等机制，推动及时发现问题，主动解决问题，从源头上减少诉求发生，分别作为条例草案修改稿第三十六条至第三十八条。

四、省人大常委会法工委提出，应当明确界定和准确表述政府和热线工作机构等的职责。修改时采纳了这一建议，新增一条：

“第五条 市、县（区）人民政府办公室负责本行政区域内热线工作的管理、协调和考核。市、县（区）人民政府设立的热线工作机构根据职责分工负责热线诉求的受理、办理、督办等具体工作。县（区）人民政府，市、县（区）人民政府工作部门，市、县（区）人民政府派出机构，乡镇人民政府、街道办事处以及其他承担公共服务职责的企业、事业等单位是诉求承办单位，按照各自职责做好热线诉求办理相关工作。人民团体、基层自治组织和其他社会组织配合做好热线和有关诉求办理工作。”

五、县区 and 部门普遍反映，应当对热线受理予以规范。修改时采纳了这一意见，根据社会诉求的复杂情况，用列举的方式难

以适应热线工作的需要。为此，删除了条例草案第十五条，新增一条，授权市政府制定相应的办法，根据工作实际情况予以规范，作为条例草案修改稿第十三条。

六、有的常委会组成人员提出，热线工作应当完善派单工作机制，提高派单准确度，减少工单的回退量。修改时根据这一建议，将条例草案第十七条、第十八条部分内容进行整合，对热线派单进行了规定：“**第十五条** 市热线工作机构应当建立健全派单工作机制，完善派单标准和工作规范，提升派单精准度，并按照以下流程派单：（一）对权责明确、管辖清晰的诉求事项，直接派单至县（区）人民政府、市人民政府工作部门和市、县（区）人民政府派出机构，以及其他承担公共服务职责的企业、事业等承办单位办理；（二）涉及两个以上承办单位的诉求事项，由热线工作机构可以确定一个承办单位牵头办理，其他承办单位配合办理，或者分别确定承办单位办理；（三）对工单情况复杂，或因单位职责边界不清导致反复回退、难以确定承办单位的诉求事项，热线工作机构可以召集相关单位召开联席会议，明确具体承办单位。”

七、有的常委会立法智库专家提出，应当将承办单位办理诉求的有关规定合并在一一条中，使诉求承办单位职责更加清晰、明确。修改时根据这一建议，将条例草案第十九条和第二十五条合并，重新作了表述：“**第十七条** 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，按照热线工作机构规定的时

限及时办理诉求；（三）在规定时限内向诉求人和热线机构反馈办理情况；（四）因诉求人要求信息保密导致诉求无法准确落实的，承办单位应当使用热线保密联络系统进行办理。”

八、有的县区提出，部分诉求属于不合理不合规诉求，造成基层部门单位工作压力大，建议处理好不合理不合规诉求。为此，将条例草案第二十一条修改为：“对不符合法律、法规、规章、政策规定以及违反社会公序良俗等的诉求，承办单位已经明确解释说明但诉求人仍不满意的，应当向市热线工作机构提供证明材料并经审核后终止办理。”作为条例草案修改稿第十九条。

九、有的常委会组成人员和部分县区提出，应当加强热线信息数据安全的保护，提升信息使用的安全性。修改时根据这一建议，将条例草案第四十一条修改为：“市、县（区）热线工作机构和承办单位应当加强热线信息数据安全保障，完善业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理，对涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私以及有关个人信息依法履行保密义务，不得泄露或者非法向他人提供。”作为条例草案修改稿第二十三条。

十、有的县区和部门提出，应当在条例中明确规定市、县区人民政府有关部门，乡镇人民政府、街道办事处、居民委员会、村民委员会、企业事业单位等在诉求办理中的职责定位，有利于充分发挥其作用。修改时根据这一建议，新增四条，分别作为条例草案修改稿第二十五条至第二十八条。

十一、省人大常委会法工委提出，对诉求办理工作实施五级督办的规定应当符合上位法有关规定。修改时根据这一要求，将

条例草案第二十六条修改为：“本市建立由热线督办、媒体监督、政务督查、人大政协监督和纪委监委监督组成的监督体系。”作为条例草案修改稿第二十九条，并对第三章中的五类监督重新予以论证规范，分别作了规定。

十二、省人大常委会法工委和有的省直部门提出，人大代表和政协委员可以对各方面工作提出建议、批评和意见，但是没有直接开展督办的权力。法工委在研究时采纳了这一建议，认为人大代表、政协委员应当按照《代表法》《监督法》《中国人民政治协商会议章程》等规定开展人大监督和政协的民主监督。为此，将条例草案第三十二条修改为：“**第三十三条** 对下列诉求办理事项，可以邀请人大代表、政协委员进行监督：（一）诉求反映量大、社会关注度高的；（二）群众满意率低、造成不良社会影响的；（三）屡次整改落实不力、反复治理未取得明显成效的；（四）其他需要进行监督的。”

十三、有的省直部门提出，纪检监察机关聚焦主责主业，立足“监督的再监督”定位，不直接参与主责部门的具体事项。根据这一建议，删除条例草案第三十三条，新增一条：“承办单位及其工作人员在诉求办理过程中存在推诿扯皮、弄虚作假、不作为、乱作为、工作作风粗暴、服务质量差等情形，造成不良影响或者严重后果的，市、县（区）热线工作机构应当按程序将相关问题线索移交同级纪委监委依法依规进行监督和处理。”作为条例草案修改稿第三十四条。

十四、有的县区、部门建议对热线工作考核评价机制进行细

化，进一步提升职能部门工作效率，确保考核评价结果客观、科学、有效。根据这一建议，为了使政府在热线工作考核中不断探索完善相关机制，删除条例草案第三十四条，新增一条：“市、县（区）人民政府应当建立健全热线工作考核工作机制，制定热线工作考核办法。”作为条例草案修改稿第三十五条。

十五、有的常委会组成人员和常委会立法智库专家提出，要高度重视热线数据分析与运用，实行动态监测，为社会治理提供决策参考。为此，作了两处修改。一是增加承办单位主动发现问题、解决问题的规定：“**第三十九条** 承办单位应当采取下列措施，主动发现问题、解决问题：（一）建立健全热线数据分析制度，定期分析诉求办理情况，改进工作薄弱环节；（二）预判季节性、周期性问题，制定工作预案，做好应对准备；（三）研究新业态、新领域问题，加强服务指导和监督管理；（四）积极对接企业和群众需求，专题研究集中反映、反复提出的诉求，开展源头治理。”二是将条例草案第三十七条修改为：“**第四十条** 市、县（区）热线工作机构应当对诉求受理与办理数据进行统计汇总，运用大数据、云计算、人工智能等技术手段，对社情民意和事关经济社会发展的信息等进行动态监测和综合分析，形成工作简报、专报和个性化数据展现等，为政务服务和社会治理提供决策参考。”

十六、有的县区、部门和社会公众提出，要让法规长出“牙齿”，增加法规的刚性。为此，条例草案修改稿对滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊、打击报复和诉求人利用热线牟取非法或者不

正当利益以及通过不正当手段扰乱热线工作秩序等行为分别设定了法律责任。

十七、关于条例的施行时间。根据省人大常委会会议召开的情况，建议将条例的施行时间规定为 2024 年 1 月 1 日，为法规的宣传留出必要时间。

此外，还根据常委会组成人员和各方面的意见建议，对条例草案作了部分文字修改和技术处理。

条例草案修改稿和以上报告，请予审议。