

唐山市12345政务服务便民热线条例

(2025年8月29日唐山市第十六届人民代表大会常务委员会第三十九次会议通过 2025年9月29日河北省第十四届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准)

第一章 总则

第一条 为了加强12345政务服务便民热线的建设管理,畅通民意诉求渠道,维护公民、法人和其他组织的合法权益,提高政务服务和社会治理水平,持续优化营商环境,根据有关法律、法规的规定,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本市行政区域内12345政务服务便民热线的建设管理、诉求的受理办理、助企服务、平台建设与主动治理等工作,适用本条例。

本条例所称12345政务服务便民热线(以下简称12345热线),是指市人民政府设立的,由12345热线电话及配套设置的微信、App、网站等全媒体多渠道共同组成的非紧急类综合公共服务平台。

本条例所称诉求人,是指为了维护自身、他人合法权益或者公共利益,通过12345热线提出咨询、求助、投诉、举报和意见建议等诉求的公民、法人和其他组织。

第三条 12345热线工作坚持以人民为中心、遵循党委领导、政府负责、部门联动、社会协同、公众参与、主动治理、科技支撑、法治保障的原则,打造一呼即应、一办到底的唐山“热线+督查”品牌,推动形成共建共治共享的市域社会治理格局。

第四条 12345热线按照统一受理、准确登记、分类处置、限时办理、重点督办、回访评价、办结归档的闭环工作运行机制,健全投诉举报制度和转办批办机制,切实维护诉求人的合法权益。

第五条 市、县级人民政府应当根据河北省12345便民服务热线群众诉求分类标准,按照统一分类、统一编制、统一名称的原则,推动编制12345政务服务便民热线诉求事项职责清单。

市人民政府应当建立健全统筹协调机制,负责12345热线工作重大事项决策以及重点难点问题协调解决。

县级人民政府应当建立健全12345热线诉求办理工作机制,及时解决诉求办理工作中遇到的重大问题。

乡镇人民政府、街道办事处应当按照办理责任,发挥指挥调度协调作用,及时办理辖区内的诉求。

各级人民政府应当统筹安排相关资金,保障本级12345热线工作正常开展。

第六条 市12345热线主管机关负责本级平台的规划建设和运行管理,建立健全快速响应、首接负责、疑难调处、监督评价等制度规范,指导和监督全市12345热线工作。县级12345热线主管机关负责管理、监督、协调本行政区域的热线工作,完善本级热线工作机构建设。

市12345热线工作机构具体负责热线平台的运行、管理、维护,完善诉求办理机制、规范工作流程、建立和完善热线知识库、加强工作人员教育培训,为诉求人提供7×24小时人工服务,承担诉求的受理、转办、督办、回访和数据汇总、分析研判,提供决策参考等工作。

各级人民政府及其部门、市、县级人民政府派出机构,国家和省直驻唐山有关单位,法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织以及承担公共服务职能的企业事业单位等承办单位,应当按照各自职责,建立健全工作制度,完善工作机制,依法办理有关诉求。

第七条 市人民政府应当将本市除紧急热线外的其他政务服务、公共服务便民热线归并至12345热线平台统一管理,提供便捷、高效、规范、智慧的政务服务和公共服务,确保诉求人提出的合理诉求得到处置和办理。

县级人民政府不得新设政务服务、公共服务便民热线,包括新设号码和变更原有号码名称、用途;已经归并的其他政务服务、公共服务便民热线,其号码取消后不再恢复。

建立健全12345热线与110、119、120、122等紧急热线和水、电、气、热等公共事业服务热线的联动机制,确保对突发事件的快速应对、高效处置。

第八条 本市积极参与建立京津冀热线联动机制,推进诉求区域内互转互通、联动处置、信息共享,对社保医保、异地养老、交通出行、旅游消费等与公众生活密切相关的诉求提供咨询、转接等服务。

第九条 12345热线工作机构应当加强宣传,引导公众形成正确认识和合理预期,依法提出诉求。鼓励广播、电视、报刊、网络等新闻媒体采取多种形式,开展12345热线办理工作以及相关法律、法规的宣传普及。

第二章 诉求受理

第十条 下列事项,诉求人可以通过12345热线提出:

(一)对政务信息、公共服务信息等方面的咨询;

(二)需要行政机关或者单位解决的事项;

(三)对经济调节、市场监管、城乡建设、社会管理、公共服务、生态环境保护等方面提出的意见建议;

唐山市第十六届人民代表大会常务委员会公告

(第51号)

《唐山市12345政务服务便民热线条例》已于2025年8月29日唐山市第十六届人民代表大会常务委员会第三十九次会议通过,经河北省第十四届人民代表大会常务委员会第十七次会议于2025年9月29日批准,现予公布,自2026年1月1日起施行。

唐山市人民代表大会常务委员会
2025年9月30日

(四)对行政机关和承担公共服务职能的企业事业单位及其工作人员在工作作风、工作质量、工作效率等方面的投诉举报;

(五)其他依法可以提出的政务服务、公共服务诉求。

第十一条 下列事项,不属于12345热线受理范围:

(一)不属于本市行政区域范围内的;

(二)依法已经通过或者应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的;

(三)已经进入信访渠道办理的;

(四)涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私或者个人信息的;

(五)承办单位已经依法作出处理且有合法、合理结论的;

(六)违反法律、法规或者违背公序良俗的。

第十二条 市12345热线工作机构统一组织受理诉求,热线工作人员应当耐心听取诉求人陈述,引导其明确诉求内容,通过文字、语音、视频等形式,全面、规范登记诉求人联系方式、诉求内容及类别、涉事地址等信息。

第十三条 对专业技术性强、咨询较为集中的诉求,12345热线工作机构可以要求承办单位安排驻场人员或者设置政策专员。

驻场人员应当严格遵守工作规范和工作纪律,积极参加12345热线工作机构组织的培训,提升自身专业素养和服务水平,主动配合疑难诉求事项受理工作。

政策专员应当熟悉政策、精通业务、善于沟通,及时接听热线转接电话,严格落实首接负责制,规范服务用语及应答流程。

第十四条 诉求人应当配合热线服务工作,如实表达诉求,尊重工作人员,维护工作秩序;不得恶意拨打或者无正当理由反复使用、长时间占用热线资源,妨碍他人反映诉求。

诉求人提出投诉举报事项的,应当说明事实并对真实性负责,不得歪曲捏造事实,不得诽谤、诬告和陷害他人;诉求人有权要求对其个人信息予以保密。

第十五条 12345热线工作机构应当依据12345政务服务便民热线诉求事项职责清单,建立健全诉求筛选分类处置工作机制,完善派单标准和作业规范,提升派单精准度,按照下列方式进行分类处理:

(一)根据诉求事项的不同情况,可以采用即时答复或者派发诉求工单至承办单位的方式处理诉求;

(二)不属于受理范围的,应当向诉求人做好解释说明或者告知相应法定途径;

(三)应当通过110、119、120、122等紧急热线处理的事项,即时转至相应紧急热线;

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

(五)多人反映同一诉求的,告知诉求人办理情况,减少重复派发相同诉求工单;

(六)诉求涉及多个单位的或者存在职责交叉的,分别派发诉求工单到主办单位 and 协办单位;

(七)对非常见诉求、诉求存在管理盲区或者疑难事项,与拟承办单位事前沟通后再派发诉求工单。

第三章 诉求办理

第十六条 诉求事项属于咨询且根据热线知识库信息可以即时答复的,热线工作人员应当直接答复诉求人或联系驻场人员、政策专员等方式予以专业解答。

第十七条 市12345热线工作机构应当建立标准统一的热线知识库,统筹做好热线知识库信息的系统编与维护管理,规范信息多方校核、查漏纠错等流程,对相关信息使用情况和常见问题进行统计分析,及时向各承办单位反馈热线知识库信息维护需求,逐步增加、细化知识库目录,完善自助查询功能,扩大即时解答和自助查询事项范围。

承办单位应当根据热线知识库目录和标准,主动向12345热线推送最新政策和热点问题答复口径,实时推送、更新政策信息,及时更新专业知识库,保证信息数据的全面、真实、准确。

第十八条 涉及企业和群众的行政规范性文件或者重大政策公布前,有关行政主管部门应当向12345热线工作机构提供解读资料或者答复指南,并配合提供专题培训。发生突发事件需由12345热线接收群众诉求的,有关单位应当及时提供

事件信息、更新事件进展。

第十九条 市12345热线工作机构应当设置政务服务、公共服务、营商环境等重点领域专席和重大活动专席,精准对接、即时答复企业和群众诉求;不能即时答复的,经研判会商后在两小时内予以回复。

第二十条 诉求事项不属于即时答复范围的,市12345热线工作机构一般应当在受理后两小时内,根据职权法定原则向承办单位派发诉求工单;不得将市人民政府工作部门职责范围内的诉求交由县级人民政府或者市人民政府派出机构承办。

县级人民政府在承办诉求时,不得将县级人民政府工作部门职责范围内的诉求交由乡镇人民政府、街道办事处承办;乡镇人民政府、街道办事处在承办诉求时,不得将自身职责范围内的诉求交由村民委员会、居民委员会承办。

第二十一条 市、县级12345热线主管机关应当建立联席会议制度,协调解决下列事项:

(一)某时期或者某地区诉求集中的事项;

(二)多次交办仍未妥善解决的事项;

(三)法律、法规和规章尚无明确规定,但迫切需要解决的事项;

(四)存在权责不清、职责交叉等承办职责争议的事项;

(五)其他需要协调解决的事项。

第二十二条 建立完善12345热线平台与网格化服务管理平台对接直通模式,对权责明确、管辖清晰的诉求事项,可以直接派发诉求工单专属网格员,提高诉求工单流转时效。

第二十三条 12345热线诉求交办工作坚持属地管理与行业主管相结合的原则,实行首接负责制,首个收到诉求工单的单位为首接负责单位,不得推诿。

承办单位应当在一个工作日内签收诉求工单。交办诉求事项确需其他单位共同办理的,首接负责单位可以向12345热线工作机构提出协办申请,经审核通过后,将诉求工单交办至协办单位共同办理,实行首协同责。诉求办理完成后,由首接负责单位答复诉求人。

承办单位对承办诉求工单有异议的,应当在一个工作日内向12345热线工作机构申请退单,并说明依据、理由和转办建议;复杂、疑难事项可以延长至三个工作日。12345热线工作机构经过审核,可以确定退单转办或者由原承办单位继续办理。

第二十四条 承办单位应当在签收诉求工单后主动与诉求人对接。对咨询类服务工单,承办单位应当在交办后两个工作日内办结和答复诉求人,同时反馈至派发诉求工单的12345热线;对求助、投诉、举报、建议等非咨询类服务工单,应当在交办后五个工作日内办结并答复诉求人,同时反馈至派发诉求工单的12345热线;对交办时另有具体时限要求的服务工单,按照时限要求进行处理和答复。涉及多部门、跨区域办理的,由牵头承办单位汇总各方意见统一答复诉求人。

确因情况复杂不能按时办结的,承办单位应当在时限届满前提出延期申请并说明理由,经派发诉求工单的12345热线工作机构审核同意后予以延期,并将阶段性工作进展和延期情况告知诉求人。

第二十五条 承办单位办理诉求应当遵守下列规定:

(一)根据工作需要,可以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;确需延长办理时限的,应当向12345热线

河北省人民代表大会常务委员会关于批准

《唐山市12345政务服务便民热线条例》的决定

(2025年9月29日河北省第十四届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过)

河北省第十四届人民代表大会常务委员会第十七次会议审查了唐山市人民代表大会常务委员会报请批准的《唐山市12345政务服务便民热线条例》,该条例与宪法、法律、行政法规和本省的地方性法规不抵触,决定予以批准,由唐山市人民代表大会常务委员会公布施行。

工作机构提出申请,经同意后,由承办单位向诉求人说明理由。

(三)在规定时限内向诉求人和12345热线工作机构反馈办理情况,反馈内容应当真实、全面。

(四)对受客观因素制约暂时无法解决的,或者因诉求人拒不配合导致无法办理的,应当提供证明材料,提请市12345热线工作机构审核。

第二十六条 诉求事项承办期间有下列情形的,承办单位向市12345热线工作机构提出申请,经市12345热线工作机构审核确认后中止办理:

(一)因不可抗力,诉求事项暂时无法办理的;

(二)作为诉求人的自然人死亡,其继承人尚未确定是否继续办理的;

(三)作为诉求人的自然人丧失行为能力,尚未确定法定代理人的;

(四)作为诉求人的自然人下落不明或者被宣告失踪的;

(五)作为诉求人的法人或者其他组织终止,尚未确定权利义务承受人的;

(六)其他需要中止办理的情形。

中止办理的情形消失后,可以根据诉求人、继承人、法定代表人、权利义务承受人的申请或者依职权恢复办理;对诉求人拒不配合导致无法办理的,经审核确认后终止办理。

第二十七条 承办单位对于自身难以协调解决的诉求,应当报请市、县级人民政府或者上级主管部门协调解决;接到报请的人民政府或者上级主管部门应当及时对诉求进行分析研判,提出处理意见,采取必要措施,推动诉求解决。

第二十八条 市12345热线工作机构应当筛选具有代表性、可借鉴性的疑难复杂诉求办理案例,编写典型诉求案例汇编,供承办单位参照处理同类事项,并建立动态更新和清理机制,保障典型案例的时效性和参考价值。

第二十九条 市12345热线工作机构应当通过开通助企服务专线、专用通道,设置助企服务专席等方式,建立专席受理、专席解答、专单转办、专项督办、专人回访、专题报告的助企服务机制,确保企业、个体工商户、农民专业合作社等经营主体的诉求高效响应、闭环办理。

第三十条 建立涉企诉求帮办机制,健全市、县分工协作、上下联动的帮办服务网络,确保助企专单一派到底、直达办件人,为企业提供公开公平公正的全流程帮办服务。

第三十一条 市、县级12345热线工作机构对于属于跨部门跨区域综合类或者其他较为复杂的企业诉求问题,可以报请市、县级人民政府或者行业主管部门解决;市、县级人民政府或者行业主管部门应当及时对诉求进行分析研判,提出处理意见,采取必要措施,推动诉求解决。

第三十二条 对慢作为、不作为、乱作为、乱收费、乱摊派、乱检查、乱罚款等投诉举报类问题,推动实行12345热线工作机构两小时内派单、承办单位二十四小时内反馈。承办单位实行“一把手”负责制,主要负责人审核工单回复质量,调度疑难工单办理,对不满意的未解决工单亲自督办。

第三十三条 对涉企行政执法行为的投诉举报,依法移交行政执法监督机关监督处理。行政执法监督机关经核实认为需要整改处理的,应当核发《行政执法监督通知书》。被监督机关应当自收到《行政执法监督通知书》之日起三十日内整改落实,并向行政执法监督机关报送整改落实情况;对涉企投诉举报中的重大违纪违法

问题线索,依法按照程序移交纪检监察机关、司法机关核查处理。

第三十四条 市、县级人民政府应当聚焦企业诉求反映集中的高频次、共性问题,开展重点领域和区域治理;对持续时间长、解决难度大的诉求开展专题研究,制定解决方案,完善政策措施,集中力量推动问题解决。

第三十五条 开发12345热线平台的政策推送和信息订阅服务功能,向企业和群众精准推送相关政策文件、政策解读等实用信息,提供增值化服务。

第三十六条 市12345热线主管机关应当建立领导干部现场办公制度,市、县级党政负责人,市直单位、市属国有企业、国家和省驻唐单位负责人,定期到市12345热线工作机构现场办公,接听电话、回访诉求事项、调度解决疑难问题等。

第三十七条 承办单位有下列情形之一的,由12345热线工作机构进行督办:

(一)未按照规定期限签收;

(二)未按照规定期限办结;

(三)未按照规范内容反馈办理情况;

(四)未按照要求更新热线知识库。

承办单位有下列情形之一的,由12345热线工作机构提交主管机关进行重点督办:

(一)诉求反映量大且社会关注度高;

(二)办理不力造成负面影响;

(三)整改落实不力未取得明显成效;

(四)其他需要督办的情况。

承办单位及其工作人员在诉求办理过程中存在服务态度恶劣粗暴,推诿扯皮、弄虚作假,不作为、乱作为等情形,造成不良影响或者严重后果的,由12345热线工作机构、主管机关依法按照程序将相关问题线索移交纪检监察机关进行监督和处理。

第三十八条 12345热线工作机构对诉求办理情况,应当以电话短信网络核实、当面访谈、现场察看等方式开展回访。对诉求人满意的工单,直接办结归档;对诉求人不满意的工单,进行重点核实,有明显疏漏或者未落实的工单,退回承办单位重新办理;由于超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致差评的,承办单位应当向诉求人耐心解释,积极引导、争取理解。

第三十九条 12345热线工作机构、承办单位和其他参与热线事项办理的单位及其工作人员,应当严格落实保密规定,对在履行职责中知悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密、保密商务信息、个人隐私、个人信息等数据依法予以保密,不得泄露或者非法向他人提供。

第四章 平台建设

第四十条 市、县级人民政府应当加强12345热线工作机构队伍建设,持续提升热线工作人员的能力素质,强化对热线工作人员的工作激励、人文关怀和心理疏导,提高岗位认同感和队伍稳定性。

第四十一条 市12345热线工作机构应当加强智能化建设,研究开发人工智能专席、智能机器人专席,丰富拓展12345热线平台功能,强化知识库建设和维护更新,探索智能问答、智能派单、智能回访等应用场景,全面提升热线智能化应用水平。

第四十二条 市12345热线工作机构应当建立健全数据分析制度,运用大数据、云计算、人工智能等技术手段,对社情民意、涉企诉求和事关经济社会发展的信息进行动态监测和综合分析,实时呈现个性化数据,及时推送舆情事件、预警事件等信息,形成工作简报、营商环境诉求等

工作专报,提出综合性分析建议,为政务服务和社会治理提供决策参考。

第四十三条 市12345热线工作机构应当建立数据共享机制,实现热线平台与有关部门、单位等信息互联互通,提升政务服务质效;在对诉求数据进行动态监测过程中,发现可能发生突发事件的情况或者风险,应当及时向有关单位发出风险预警,有关单位应当快速处置、及时化解。

第四十四条 市、县级人民政府及其部门应当大力支持和配合12345热线平台建设,积极推动热线平台功能的拓展与升级,鼓励和引导人民团体、社会组织、企业事业单位等社会力量和公众参与诉求办理和社会治理,探索建立12345热线+行政执法、调解等模式,拓宽诉求办理渠道,优化办理流程,提升政务服务效能。

承担公共服务职能的企业事业单位应当不断提高公共服务保障能力,建立完善应急处置预案,对涉及水、电、气、热、网络通信等重点民生领域的诉求提供全天候服务。

第四十五条 承办单位应当充分利用热线平台及数据成果,积极探索建立未诉先办机制,主动对接企业和群众需求,开展源头治理,采取下列措施,有效预防和化解矛盾纠纷:

(一)分析诉求办理情况,改进工作薄弱环节;

(二)专题研究诉求人集中反映、反复提出的诉求,制定措施予以解决;

(三)研判重点地区、重点领域、重要时段和季节性、周期性问题,制定工作方案、应急预案,做好应对准备;

(四)研究新业态、新领域问题,加强服务指导和监督管理。

第五章 法律责任

第四十六条 12345热线工作机构、承办单位和其他参与诉求办理工作的单位及其工作人员有下列情形之一的,由有权机关责令改正,予以批评教育或者诫勉谈话;情节严重的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法追究;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一)对诉求人服务态度恶劣粗暴;

(二)不办理或者逾期办理诉求,且不说明正当理由;

(三)不履行或者不正确履行工作职责,有推诿、敷衍、弄虚作假等行为;

(四)违反规定泄露国家秘密、工作秘密、商业秘密、保密商务信息、个人隐私以及有关个人信息;

(五)非法干预、压制和打击报复诉求人,非法干扰诉求人正常生产、生活和经营活动;

(六)其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的情形。

第四十七条 诉求人有下列情形之一的,由12345热线工作机构、承办单位予以劝阻、教育和批评;必要时,由12345热线工作机构暂停其占用热线资源;违反治安管理的,由公安机关给予处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一)故意捏造事实,诽谤、诬告、陷害他人;

(二)骚扰、侮辱、威胁12345热线工作机构、承办单位工作人员以及其他参与诉求办理工作人员;

(三)无正当理由由反复使用、长时间占用12345热线资源,干扰正常运行;

(四)采取其他不正当手段影响12345热线诉求受理办理工作。

第四十八条 被投诉、举报的单位或者个人对诉求人进行打击报复的,依规依纪依法追究相关责任人的责任;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第四十九条 违反本条例规定的行为,法律、法规已经规定法律责任的,适用其规定。

第六章 附则

第五十条 市人民政府和市12345热线主管机关可以根据本条例,结合工作实际,制定具体落实措施。

第五十一条 本条例自2026年1月1日起施行。

唐山市人民代表大会常务委员会关于《唐山市12345政务服务便民热线条例》的说明

——2025年9月28日在河北省第十四届人民代表大会常务委员会第十七次会议上

省十四届人大常委会第十七次会议:

现就《唐山市12345政务服务便民热线条例》(以下简称《条例》)作说明如下。

一、立法背景和必要性

12345政务服务便民热线是倾听群众和企业诉求、推动解决实际问题的重要渠道,是优化政务服务、提升行政效能的重要抓手。近年来,党和国家高度重视12345热线工作,党的二十届三中全会明确提出,要提高市域社会治理能力,强化市民热线等公共服务平台功能。国务

院办公厅先后印发了《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》、《关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》,省政府出台了《河北省12345政务服务便民热线管理办法》。1989年,唐山市市长公开电话正式设立,历经30多年发展,我市12345热线工作取得了积极成效,成为政府联系群众和企业的重要桥梁纽带,但也存在热线号码过多、热线服务资源分散、一些改革措施推动不快、一些不当行为惩处无据等问题。通过地方立法推动12345热线科学化、法治化、

规范化发展,对更好地发挥公共服务平台功能、更好地解决群众和企业的急难愁盼问题、更好地助力提升政府治理水平具有重要意义。

一是贯彻党和国家决策部署,推进治理体系治理能力现代化的必然要求。通过地方立法将12345热线工作的功能定位、运行机制、工作职责、诉求受理管理等予以法制化,是践行以人民为中心的发展思想,深入贯彻落实党中央、国务院决策部署和省、市委工作安排,进一步规范 and 提升12345热线服务,提高市域社

会治理能力,助推国家治理体系和治理能力现代化的重要举措。

二是提升和固化改革实践成果,切实保障重大改革于法有据的迫切需要。随着12345热线知晓度和影响力的不断提升,话务量持续增长,诉求内容日益多元复杂,在运行机制、部门协同、数据应用等方面亟需通过立法予以规范 and 保障,以法治方式明确各方职责、规范工作流程,对提升和固化改革实践成果,保障重大改革于法有据,推广唐山经验,打造唐山品牌十分必要。(下转第三版)