

杭州市 12345 市长公开电话管理办法

(2023 年 12 月 6 日杭州市人民政府令第 345 号公布 自
2024 年 2 月 1 日起施行)

第一章 总 则

第一条 为了规范 12345 市长公开电话运行，提高政务服务水平，推进依法行政，优化营商环境，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市 12345 市长公开电话的建设、运行和管理适用本办法。

本办法所称 12345 市长公开电话，是指市人民政府设立的，通过 12345 电话和有关短信、微信、网站等渠道综合接收、直接答复和流转交办政务服务诉求的公共服务平台。12345 市长公开电话与 12345 政务服务便民热线（以下统称热线）并线运行。

本办法所称诉求人，是指为了维护自身、他人合法权益或者公共利益，通过热线提出政务服务诉求的自然人、法人和非法人

组织。

本办法所称承办单位，是指经热线管理机构交办，具体办理诉求人诉求的依法承担公共管理、公共服务职能的组织。

第三条 热线运行坚持民有所呼、我有所为的理念，遵循依法办理、便民高效的原则，实行统一接收、属地管理、分级负责、限时办理的工作模式。

第四条 市和区、县（市）人民政府建立和完善热线工作协调机制，协调解决热线工作中的重大、复杂事项。

市和区、县（市）人民政府指定的热线管理机构负责热线的运行和管理。

第五条 热线工作协调机制可以协商解决下列事项：

- （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）存在承办职责争议的事项；
- （五）热线考核工作中需要协调解决的事项；
- （六）其他需要协调解决的事项。

第二章 诉求登记

第六条 诉求人可以通过热线提出下列政务服务诉求：

- （一）对政务信息、公共服务信息的咨询；
- （二）要求执法机关查处违法行为的举报；
- （三）对经济发展、城市建设、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的意见建议；
- （四）对依法承担公共管理、公共服务职能的组织及其工作人员的批评和建议；
- （五）其他依法可以提出的政务服务诉求。

第七条 诉求人提出政务服务诉求时，应当说明事实情况，提出具体、明确的诉求内容，并如实回答与诉求登记有关的询问；诉求人要求反馈办理情况的，还应当提供联系人姓名和有效联系方式。

第八条 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，对符合本办法第六条、第七条规定的诉求予以登记；经询问后事实不清、诉求不明、难以核实办理的事项，不予登记。

诉求人有多项诉求内容的，热线工作人员应当分别登记和处理。

第九条 有下列情形之一的，热线工作人员向诉求人说明理由、告知相关信息后，诉求事项不进入处理程序：

（一）应当通过 110、119、120、122 等紧急服务热线处理的事项，转接或者指引诉求人拨打相应专线；

（二）依法应当通过政府信息公开、行政复议、纪检监察、诉讼、仲裁等法定途径办理的事项和已经进入信访程序办理的事项，告知诉求人通过法定途径提出诉求；

（三）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项，告知诉求人不予办理；

（四）依法不属于政务服务的事项，告知诉求人不予办理。

第三章 诉求处理

第十条 热线管理机构根据诉求事项的不同情况，可以采用直接答复或者流转交办的方式处理诉求。

第十一条 诉求事项属于咨询且根据知识库信息可以当场解答的，热线工作人员应当直接答复诉求人。

涉及专业技术性较强的事项或者咨询较为集中的民生事项，热线管理机构可以要求承办单位设置驻场人员协助答复咨询。

第十二条 热线管理机构应当建立标准统一的热线知识库，逐步增加、细化知识库目录，扩大当场解答事项范围，提升诉求人使用热线的体验。

承办单位应当根据热线知识库目录和标准，提供准确信息；

信息变更或者存在错误、遗漏的，应当及时更新、更正。

第十三条 涉及民生的本市行政规范性文件或者重大政策公布前，市有关行政主管部门应当提前向热线管理机构提供解读资料或者答复指南。发生突发事件需由热线接收群众诉求的，有关单位应当提供事件信息、及时更新事件进展。

第十四条 诉求人无新情况、新理由重复提出的诉求事项，热线工作人员可以直接答复诉求人办理进度或者办理结果。

第十五条 登记的诉求事项不属于直接答复范围的，热线管理机构应当根据职权法定原则向承办单位交办诉求事项并确定反馈期限。

诉求事项包含多项诉求内容且属于不同承办单位职责的，热线管理机构应当分别交办。

需要延长反馈期限的，承办单位应当经热线管理机构同意并告知诉求人。

第十六条 承办单位应当核实有关信息，依法办理诉求事项。

法律、法规和规章对诉求事项的办理程序、期限已有规定的，承办单位应当按照法定程序、在法定期限内办结诉求事项。

法律、法规和规章对诉求事项的办理程序、期限未作规定的，

承办单位应当在反馈期限内办结诉求事项。

热线管理机构对诉求事项的登记、直接答复和流转交办属于便民服务，不替代承办单位履行法定职责。

第十七条 反馈期限届满前，承办单位应当将办理进度或者办理结果告知热线管理机构；诉求人要求反馈办理情况的，承办单位应当同时告知诉求人，但诉求人未提供联系人姓名和有效联系方式的除外。

第十八条 热线管理机构应当加强工作人员培训，明确常见诉求交办规则，对非常见诉求或者疑难事项，建立与拟承办单位的事前沟通机制，提升交办精准度。

第十九条 承办单位认为诉求事项不属于热线工作范围或者不属于本单位职责的，应当及时退回热线管理机构并说明理由。

诉求事项经三次交办仍无法确定承办单位的，热线管理机构可以指定承办单位。

第二十条 热线管理机构、承办单位及其工作人员不得泄露热线工作中涉及的国家秘密、商业秘密和个人隐私，并应当采取措施保护诉求人个人信息安全。

第二十一条 热线管理机构应当建立热线数据分析制度，定期分析社情民意和经济社会发展重要信息，并按照规定向有关人

民政府及其部门提出工作完善建议。

第四章 督办与考核

第二十二条 热线管理机构在流转交办过程中发现存在下列情形之一的，可以对承办单位实施督办：

（一）诉求事项涉及群众生命、财产安全，需要紧急处理的；

（二）诉求事项涉及多个承办单位，已多次交办或者存在推诿现象的；

（三）超过法定期限、反馈期限，诉求事项仍未办结的。

必要时，热线管理机构可以与本级人民政府相关部门实行联合督办。

第二十三条 实施督办时，督办单位可以采取下列措施：

（一）调阅诉求事项有关档案和材料，询问承办单位人员有关办理情况；

（二）组织承办单位召开联席会议，协调处理诉求事项，提出办理建议。

第二十四条 热线管理机构在诉求事项办结后，可以通过回访等方式核实诉求办理情况，发现办理情况不合法、不合理的，可以要求承办单位重新办理。

第二十五条 本市建立热线工作考核机制，对承办单位的诉

求事项办理情况实行分级分类考核。考核办法由市热线管理机构制定，报市人民政府批准后施行。

第二十六条 本市鼓励承办单位为解决群众诉求主动作为，开展工作创新。

对尚无法律、法规、规章规定的新事项、确有承办职责争议的复杂事项和热线管理机构交办的事项，诉求人对办理情况满意的，热线工作考核时可以给予承办单位激励；诉求人对办理情况不满但承办单位确已尽责的，热线工作考核时对承办单位可以不予负面评价。

第二十七条 承办单位办理诉求事项时应当平等保护诉求人和他人的合法权益，诉求人对下列事项办理结果不满的，热线工作考核时对承办单位可以不予负面评价：

（一）要求调解或者解决诉求人与他人纠纷的；

（二）要求查处与诉求人有利害关系的行为，承办单位依法作出处理决定，处理决定未被撤销或者确认违法的。

第五章 工作保障

第二十八条 热线的名称、号码、标识均由热线管理机构使用。任何单位和个人不得冒用热线的名义开展活动，不得擅自使用热线的名称、号码、标识。

第二十九条 诉求人无正当理由反复拨打热线或者长时间占用热线资源影响他人提出诉求，经热线工作人员提醒并给予合理时间仍不能提出符合热线办理范围诉求的，热线管理机构可以暂停其占用热线资源。

诉求人占用热线资源实施骚扰、侮辱、谩骂等行为，经热线工作人员提醒后仍不停止的，热线管理机构可以暂停其占用热线资源。

诉求人多次实施本条第一款、第二款规定的行为扰乱热线管理机构工作秩序，涉嫌违法的，由公安机关依法处理。

第三十条 热线管理机构、承办单位及其工作人员有下列情形之一的，由有权机关依法处理：

- （一）对诉求人态度恶劣的；
- （二）对职责范围内的事项应办未办，经督办仍未办理的；
- （三）在工作中推诿、敷衍、作假的；
- （四）违反规定泄露国家秘密、商业秘密或者个人隐私的；
- （五）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的情形。

第六章 附 则

第三十一条 市热线管理机构可以依据本办法制定工作细则。

第三十二条 本办法自 2024 年 2 月 1 日起施行。2001 年 9 月 27 日杭州市人民政府令第 172 号公布的《杭州市市长公开电话行政投诉办法》同时废止。