

效果；

（六）作出继续实施、中止执行、终止执行或者调整决策的评估建议；

（七）其他可纳入评估报告的事项。

第十一条 重大行政决策后评估结果应当作为调整重大行政决策的重要依据。

评估报告建议中止执行、终止执行或者调整决策的，经决策机关研究同意后，应当中止执行、终止执行或者调整决策。

决策机关作出中止执行、终止执行或者调整决策内容决定的，决策执行单位应当及时采取有效措施，避免、减少损失和影响。

第十二条 参与决策后评估工作的单位及其工作人员，应当对评估工作涉及的国家秘密、商业秘密、工作秘密及个人隐私等予以保密。

第十三条 市、县（市、区）政府部门和乡级政府重大行政决策后评估工作，参照本办法执行。

第十四条 本办法自发布之日起施行。

通化市人民政府办公室关于 印发通化市政务服务便民热线管理规定 （试行）的通知

通市政办发〔2021〕7号

各县（市、区）人民政府，通化医药高新区、吉林通化国际内陆港务区管委会，市政府各委办局、各直属单位：

《通化市政务服务便民热线管理规定（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

通化市人民政府办公室

2021年11月26日

通化市政务服务便民热线管理规定（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步加强我市政务服务便民热线（以下简称“政务热线”）管理，畅通民意诉求渠道，规范诉求办理程序，及时妥善解决问题，保障反映诉求的自然人、法人和其他组织（以下简称“诉求人”）的合法权益，按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）和《吉林省人民政府办公厅关于印发进一步优化全省政务服务便民热线工作方案的通知》（吉政办发〔2021〕16号）要求，结合我市实际，制定本规定。

第二条 本规定适用于通化市行政区域内政务热线管理工作。

第三条 本规定所称政务热线指在通化市范围内设立的、由12345等政务热线及配套设置的短信、信箱、微信、微博、手机客户端等共同组成的专门受理公众诉求的服务平台，是直接面向企业和群众反映问题建议、

推动解决政务服务问题、提供“7×24小时”全天候人工服务的重要渠道。

第四条 政务热线按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则，落实信息安全责任，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

第五条 按照“全市共用、一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动、马上就办、限时办结、责任追究”的运行模式，以整合为原则、不整合为例外，除紧急类热线外，其他政务热线原则上应当整合到12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）。

原则上各地区、各部门不得新设政务热线。

第六条 市政务服务和数字化建设管理局为全市政务热线的管理部门，负责全市政务热线的整合、建设、管理、指导、协调、督办、考评工作，对全市政务热线实施监管。

各县（市、区）、通化医药高新

区、吉林通化国际内陆港务区政务服务和数字化建设管理部门或其他承担政务服务管理的部门负责本区域、本部门政务热线的管理与协调工作。

市、县两级政府应当明确负责政务热线的工作机构。

第二章 职责分工

第七条 市长公开电话受理中心（以下简称“受理中心”）是通化市政务热线的工作机构，负责企业和群众诉求的受理、解答、转办、协调、督办、考评等日常管理工作。主要职责：

（一）负责全市政务热线的整合、建设工作；

（二）负责建立健全全市统一的政务热线运行管理机制，解决政务热线运行中的突出问题，对各地区、各部门政务热线工作进行监督、指导、评价；

（三）负责政务热线运行管理、统一受理、分类处置、督促办理和分析研判，对政务诉求事项的办理情况进行回访；

（四）配合省级12345热线知识库信息更新和维护，组织建立和完善市级12345热线知识库；

（五）组织指导全市各地区、各部门12345热线工作队伍建设及人员培训；

（六）做好上级交办的其他工作。

第八条 受理中心通过电话、网络等渠道受理12345热线、国务院“互联网+督查”、中国政府网、人民网、省长信箱、市政府网站政务咨询、“通通办”APP的网民留言，以及省级12345热线交办事项和我市行政职权管辖范围内的各类诉求。

第九条 受理中心受理事项：

（一）有关承办单位的工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、行政审批等政务信息及公共服务信息的咨询；

（二）各承办单位职责范围内的非紧急类求助；

（三）对经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的投诉举报；

（四）对全市各级政府工作的意见建议；

（五）其他应当受理的事项。

第十条 受理中心不予受理事项：

（一）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗

的；

（二）涉及各级党委、人大、政协、军队等职能的；

（三）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和已进入信访渠道的；

（四）有权处理的部门和单位已经受理或正在办理的；

（五）诉求事项已办结，相同诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的；

（六）非我市行政职权管辖范围的；

（七）其他违反法律、法规、规章规定的。

对不予受理的诉求事项，受理中心或承办单位应当告知诉求人不予受理及其依据，做好解释和引导工作。

第十一条 县级政务热线工作机构主要职责：

（一）负责上级12345热线工作机构交办事项的协调、转办、督办、考评、反馈；

（二）负责本级政府工作部门、乡（镇、街道）和本区域承担公共服务职能的事业、企业单位政务热线工作的监督、指导、评价；

（三）负责12345热线知识库信息更新和维护，确保信息真实、准

确、有效；

（四）组织开展本区域12345热线工作队伍建设及人员培训；

（五）做好上级交办的其他工作。

第十二条 各县（市、区）人民政府、通化医药高新区管委会、吉林通化国际内陆港务区管委会、市直各职能部门、驻通中省直部门为政务事项的承办单位，主要职责：

（一）完善政务诉求事项办理机制，规范工作流程，明确专（兼）职工作人员；

（二）积极配合政务热线工作机构的工作，按时办理、答复、反馈政务热线工作机构转办的事项；

（三）定期分析涉及本单位的政务诉求事项，对反映相对集中的诉求事项研究建立长效机制，防止同类问题重复发生；

（四）配合市级12345热线知识库信息更新和维护，确保信息真实、准确、有效；

（五）组织开展本单位政务热线工作队伍建设及人员培训；

（六）明确本单位承办人员联系方式，保持工作时间电话畅通，确保受理中心工作人员与承办人员实现三方通话或一键转接；

（七）明确本单位节假日值班电话或应急联络电话，以便12345热线协调紧要事项；

（八）做好其他政务热线工作。

第三章 工作程序和要求

第十三条 政务热线应当建立健全受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价8个环节的工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。建立诉求分级分类办理机制，明确规范受理、即时转办、限时办理、满意度测评等要求，完善事项按职能职责、管辖权限分办和多部门协办的规则，优化办理进度自助查询、退单争议审核、无理重复诉求处置、延期申请和事项办结等关键步骤处理规则，健全对企业和群众诉求高效办理的接诉即办工作机制。

第十四条 受理环节实现“一号受理”。按照“7×24小时”“一号受理”要求，全时段、全天候提供便捷、高效、规范的服务。对诉求人的诉求事项，政务热线受理人员能直接答复处理的，应直接答复处理；不能直接答复处理的，应当准确记录形成工单，并按照职责、属地或行业管理要求，通过12345热线系统平台（以

下简称“系统平台”）将工单转派至承办单位办理。

第十五条 派单环节实现当日派清。受理中心根据属地管理原则、承办单位职责及隶属关系等，在接单当日，通过系统平台将工单转派至承办单位办理。

承办单位认为派单事项不属于本单位职责范围的，应当自收到工单之日起2个工作日内，通过系统平台申请退回，注明退回理由和依据，超期退回的视为超期办理件。受理中心对退回申请进行审核，同意退回的，进行职责界定后再次转派；不同意退回的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十六条 办理环节实行限期办结。一般事项，承办单位应当在接到工单5个工作日内办理完毕。紧急、突发事件，承办单位接到受理中心电话交办后（地区性自然灾害等不可抗力情形除外），应当做到立即响应、及时到位、迅速办理，原则上在12小时内反馈处理结果。复杂事项，在办理期限内无法办结的，应当在办理期满前1日提出延期申请，并说明延期理由；同一事项需要第二次提出延期的，延期说明由本单位分管领导签字批准；延期期限每次为5个工作日，

累计延期不得超过2次。延期2次仍未办结的，由承办单位直接向政府分管领导汇报，由政府分管领导召开专题协调会议予以解决。

法律、法规、规章、规范性文件另有办理时限规定的，以及有关执法部门须履行立案程序的政务事项，承办单位应当在5个工作日内进入办理流程并反馈至受理中心。承办单位处理完毕后，应当向受理中心续报办理结果。

对涉及多个承办单位的事项，政务热线工作机构应当明确主办单位，由主办单位牵头办理，相关单位应当积极配合；必要时可请编制、司法和其他有关部门明确主要责任单位，或向同级政府报告。

第十七条 答复环节实行双向答复。承办单位应当第一时间将办理结果答复诉求人，同时将经过单位负责人审核的办理情况及答复诉求人的情况反馈至受理中心，确保事事有着落、件件有回音。

第十八条 督办环节开展综合督办。诉求事项承办单位有下列情形之一的，由受理中心通过电话督办、书面督办、会议督办、现场督办、媒体联动督办、专项督查、领导批示督办等多种形式进行督办。

（一）超出办理时限未办理的；

（二）多次或集中反映且不属于第十条规定情形的；

（三）知识库维护更新不及时或更新内容不符合要求的；

（四）在职责范围内拒不接受12345热线工单的；

（五）其他需要督办的情形。

第十九条 办结环节做到即时反馈。承办单位处理完工单后，应当立即将办理结果反馈至系统平台。经回访，诉求人对办理过程和结果满意或比较满意，或者答复内容符合法律法规、政策规定的，即视为办结，并在当日内完成归档。

第二十条 回访环节确保全部覆盖。受理中心对转派工单按诉求事项分类回访，核实承办单位办理情况，并请诉求人对办理情况进行评价，以此作为对承办单位的考评依据；经回访，发现承办单位应办未办或者诉求人对诉求事项办理情况不满意且诉求合理的，受理中心根据情况可将事项退回承办单位再次办理。

第二十一条 评价环节力求科学公正。政务热线工作应当纳入同级政府目标绩效管理考核，按照日常考核与年终考核相结合、过程考核与结果考核相结合的原则，公开公平进行考

核。应当定期对本级及下级承办单位诉求事项办理情况进行评价及通报，并定期公开事项办理情况。

第四章 数据应用和安全保密

第二十二条 受理中心、承办单位应建立健全12345热线数据分析制度，优化12345热线数据的采集、统计、分析，对社情民意和事关经济社会发展的信息以及具有规律性、集中性、苗头性的问题进行深入分析；完善12345热线数据共享机制，实现资源共享共用，为政府科学决策、精准施政提供参考。

第二十三条 受理中心、承办单位和其他参与诉求事项办理的单位及其工作人员，应当认真落实保密规定，保护个人隐私，不得将控告材料、举报材料和诉求人信息及有关情况予以泄露。

第二十四条 诉求人对其提出的诉求事项办理进度和办理结果享有知情权，涉及国家秘密、商业秘密、他人隐私的除外。

第五章 工作保障

第二十五条 各级政府应当加强

对政务热线工作的领导，定期研究政务热线工作，及时解决工作中遇到的重大问题。

第二十六条 各级政府应当将政务热线工作所需经费纳入同级财政预算，确保工作经费需要。

第二十七条 各地区、各部门应当抓好政务热线工作队伍建设，保持队伍稳定性；要选派政治过硬、业务熟练、服务意识强的人员负责政务热线办理工作。

第二十八条 诉求人应当依法依规使用政务热线，不得无正当理由反复使用、长时间占用政务热线资源，不得歪曲捏造事实，不得诽谤、诬告和陷害他人，不得骚扰、侮辱、威胁受理中心工作人员。

第六章 监督管理

第二十九条 承办单位及承办人员有下列情形之一的，由营商环境建设主管部门予以责任追究：

（一）分办事项接收不及时，导致延误办理，未落实限时办结制度的；

（二）诉求事项办理、反馈不真实，敷衍应付、弄虚作假、答非所问等造成不良影响的；

（三）诉求事项被退回重办或督办后，仍不认真办理，造成不良影响或后果的；

（四）不认真履行职责、推诿扯皮，导致办理事项久拖不结的；

（五）在办理过程中出现吃拿卡要、不作为、乱作为等影响全市营商环境的；

（六）第二次满意度评价仍为不满意的，由营商环境建设主管部门组织有关职能部门调查核实，确属承办单位责任的；

（七）同一事项连续3个月及以上被反复投诉举报，确属有关部门解决不到位的；

（八）向被诉求人泄露诉求人信息或内容的；

（九）其他应予以责任追究的情形。

第三十条 政府督查机构有权对受理件承办单位办理情况进行督查检查，有下列情形之一的，由政府督查机构责令整改；情节严重的，依法依规追究责任：

（一）阻碍督查工作；

（二）隐瞒实情、弄虚作假；

（三）伪造、隐匿、毁灭证据。

第三十一条 诉求人在使用政务热线过程中，违反《中华人民共和国

治安管理处罚法》有关规定的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十二条 政务热线实行月通报、半年考核、年终总评的管理模式，由市政务服务和数字化建设管理局制定考核办法。

第三十三条 政务热线工作纳入全市营商环境绩效考核体系之中，年终考核结果由受理中心通报，同时将考核结果报至市营商环境建设办公室。

第三十四条 受理中心以月报的形式，将热线工作情况报送市政府，重点报告逾期未办结事项及原因。

第三十五条 营商环境建设主管部门和市政府督查室在工作中发现公职人员涉嫌贪污贿赂、失职渎职等职务违法或者职务犯罪的问题线索应当移送监察机关，由监察机关依法调查处置；发现涉嫌其他犯罪的问题线索应当移送司法机关依法处理。

第七章 附则

第三十六条 各县（市、区）人民政府、通化医药高新区管委会、吉林通化国际内陆港务区管委会、各级承办单位可根据本规定制定实施细则。

第三十七条 本规定由通化市政务服务和数字化建设管理局负责解释。

第三十八条 本规定自印发之日起施行。

通化市人民政府办公室关于印发 通化市道路客运行业高质量发展工作 实施方案的通知

通市政办发〔2021〕8号

各县（市、区）人民政府，通化医药高新区、吉林通化国际内陆港务区管委会，市政府各委办局、各直属单位：

《通化市道路客运行业高质量发展工作实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

通化市人民政府办公室

2021年11月26日

通化市道路客运行业高质量发展工作实施方案

为贯彻落实《吉林省人民政府办公厅关于促进吉林省道路客运行业高质量发展的意见》（吉政办发〔2021〕23号）要求，结合我市实际，制定本实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，全面落实习近平总书记关于交通强国战略、东北振兴的重要讲话重要指示批示精