

题目：

根据“给定资料 1”，概括总结 J 市 12345 热线的成功经验。（15 分）

要求：概括全面，思路清晰，表达准确；不超过 250 字。

材料：

材料 1

“家里为啥突然停水了”，“有工地夜间施工扰民了”，“护照落在出租车上了”……遇到这些问题，生活在 J 市的市民第一个想到的就是给 12345 市民服务热线打电话。因为遇到问题只需要拨打这个电话，就一定能得到职能部门的回复。

下面摘录的是 2018 年 12 月 24 日 12345 市民服务热线接听市民电话及相关部门的答复情况。

市民来电反映：某小区正在进行老旧小区改造，改造后路面不平，石砖贴一半空一半，井盖高出路面大约 3 厘米，存在安全隐患。

该小区所属街道办事处回复：我办事处已向负责老旧小区改造部门反映，目前已让监理单位监督施工方重新找补。

市民来电反映：某小学东侧道路存在摊贩占道经营现象，影响出行，希望有关部门进行管理。该小学所属街道办事处回复：日前已安排专人进行清理。

市民来电反映：某混凝土搅拌站附近路段撒漏石子严重，影响居民出行。该区域管局回复：已安排人员随时在此路段清扫撒漏的石子。

市民来电反映：某路口信号灯不亮，影响交通，要求尽快给予维修。



该区交警大队回复：已安排维修人员现场检修，目前此路口信号灯已恢复正常。

市民来电咨询：自己购买的车险只有电子版的保险标志，没有纸质版(车内贴具的这种)，咨询在 J 市只有电子版车险标志是否可以上路行驶。

市交警支队回复：自 2018 年 9 月 1 日我省启动机动车交强险电子保单联网核查以后，机动车交强险电子保单在路面交通安全检查、事故快处快赔、车辆登记检验等方面与纸质交强险保单具有同等的法律效力。在路面执勤执法中，对已经投保交强险的机动车辆，执勤民警可通过公安交通管理综合应用平台进行实时查询，确认真实有效的，不予处罚和扣留车辆。

……

J 市 12345 热线的前身，是 1988 年开通的市长公开电话，当时仅为一人一机，日均受理约 80 件。2008 年 9 月 26 日，为满足人民群众参与社会治理的新需求，12345 市民服务热线正式开通，实现 24 小时接听。后来，伴随“互联网+”与“云平台”的革新，12345 热线先后开通微博、微信平台 and 手机 APP，实现电话、短信、市长信箱、微博、微信、手机 APP 六位一体受理。2016 年 7 月，由 J 市 12345 热线牵头、历时三年起草的《政府热线服务规范》，由国家质检总局、国家标准委在北京正式发布。这是我国政府服务热线第一个国家标准。《规范》要求受理宜采取每周 7 天，每天 24 小时工作制，电话受理时应在 15 秒内接听，接通率应大于等于 95%；短信及其它媒体响应时间应不超过 3 分钟；信箱响应时间应不超过 24 小时，转交办理应在 2 个工作日内具体落实。省质监局标准化处调研员赵某说，用标准化的理念、方法，规范热线的管理，提升热线的管理水平，J 市的实践得到了国家的认可，这对于建立阳光政府、法治政府、服务型政府意义重大。

2017 年 6 月 J 市市委印发了《关于加强 12345 市民服务热线工作的意见》，以当地党委政府“最高规格”文件的形式，将 12345 热线工作情况、要求等进行明确，强调 12345



热线是检验政府作风的重要窗口，是广大群众监督政府工作的重要平台，是凝聚力量的重要渠道，也是加强和创新社会管理，提高社会治理能力，建设阳光型、法治型、责任型和服务型政府的成功探索。《意见》强调，做好 12345 热线工作不仅是民生问题，更是政治责任。

《意见》明确，市政府办公厅负责 12345 热线管理与协调；市 12345 市民服务热线办公室负责全市 12345 热线运行工作；各县区政府、市政府各部门和有关企事业单位负责 12345 热线交办件的办理、回复与反馈，自觉接受 12345 热线的监督、考评；本市非政府系统相关单位为 12345 热线合作联动单位，负责做好涉及本单位 12345 热线转办件的办理、回复与反馈。《意见》要求市领导、县区党政主要负责人每年至少 1 次，市直部门主要负责人每年至少 2 次到热线接听市民来电，解决市民诉求，接受群众监督。

《意见》还明确了 12345 热线的九大主要职责：受理人民群众、社会各界的咨询、求助、建议和投诉；协调和督促有关部门、单位妥善处理人民群众和社会各界通过 12345 热线反映的问题以及领导交办事项；分析研究群众诉求中带有整体性、集中性、倾向性的问题和重要社情民意信息；对各县区和市直部门热线相关工作进行指导、监督和考评；提供政府公共服务，逐步拓展信息咨询、政策发布、民意调查、听证纳谏、数据分析等服务功能；加强热线平台建设与管理；承担省级政务服务投诉热线的日常受理、转办、回访等工作；承担全市党风政风行风监督热线和民主评议；承担人大代表联系群众 12345 热线工作站、12345 政协提案线索直通车、民生政法热线、市委党校教学实践基地等各项联动服务工作。

为抓好贯彻落实，进一步提高 12345 热线办理质量和效率，市政府发布了《J 市 12345 市民服务热线督办办法》，要求市热线办对超期未办理热线工单、承办单位职责范围内的回退工单、承办单位相互推诿的回退工单、重复集中投诉事项、领导批示交办事项，以及突发性、苗头性、趋势性和新闻媒体曝光问题，按照依法督办、实事求是、注重实效、分级负责的原则进行督促落实。对因推诿、拖延、谎报、瞒报等导致督办事项未按要求办理的，由监



察部门按相关规定予以追责。

2018年2月J市人民政府办公厅拟定了《J市12345市民服务热线整合工作方案》，提出全市各部门(单位)分设的服务热线(110、119、120等紧急类热线除外)于2018年5月底前全部整合到12345市民服务热线平台，坚持“一号受理、各级联动、方便市民、服务决策”和“以市民为中心，以问题为导向”的工作思路，通过发挥热线“连心桥”作用，进一步畅通民意诉求表达渠道，创新社会治理模式，进一步提升了为民服务的水平。

随着市民诉求和热线承办量的日益增长，热线运行中存在的问题也不断暴露出来。个别承办单位在热线事项办理过程中还存在不积极、不规范、不作为问题，市民屡次反映的一些问题得不到有效解决，距离群众的期望还有差距；少数来电人恶意反复拨打热线、故意长时间占用热线资源、干扰热线正常工作秩序等问题。为有效解决这些问题，迫切需要通过立法手段明确界定市民、热线和承办单位三者之间的法律关系和权利义务关系。为此，市有关部门在充分调研和研究论证基础上，形成了《J市12345市民服务热线条例(草案)》。《条例》以法规的形式，对市和县区两级热线工作机构和承办单位的职责分工进行了明确，市民反映的问题，从受理、办理到督办、考核、监察问责，形成了完整的工作体系，并明确规定了来电人、热线平台、承办单位的权利与义务、职权与责任。《条例》明确规定，热线受理之后的五个工作日内，热线整个系统要向来电人通报整个事项办理的进度或情况，这其中既包括五个工作日之内完成的事项，也包括向来电人明确反馈他的办理进度。因为有的事项按照法定的时限，可能要长于五个工作日，但是在办理过程当中，事项的办理进展情况和具体进度，也应当向来电人进行明确的反馈。这样就更加保证了人民群众的合法权益，不仅是解决问题，在过程当中的知情权也做了相应的保障。2018年9月1日起《条例》正式实施。

“热线立法很好。作为市民，以后拨打热线反映问题再得不到回复和解决，我们就有了维护自己权益的法律武器。”《J市12345市民服务热线条例》公布第二天，市民张先



生专门致电 12345 热线表示。

申论花木君

申论花木君

申论花木君

申论花木君

申论花木君

申论花木君



