

# 关于市政协十三届五次会议第 206 号 提案的答复

于富波、朴恩女代表：

您提出的关于“建议威海市 12345 政务服务便民热线不再受理经多方研究无法解决或因个人私利不断拨打热线电话的此类市民诉求并建议其通过法律途径解决”的建议收悉，现答复如下：

接到建议后，热线中心高度重视，对意见进行了认真研究。今年以来，威海市 12345 政务服务便民热线已受理群众诉求 60.73 万件，办结 59.40 万件，按期办结率达到 99.98%，合理诉求满意率达到 99% 以上，有效解决群众困难。进一步畅通了民生诉求渠道，发挥了“干部群众连心桥、社情民意晴雨表、政府决策信息源、人民群众减压阀”作用。

但在热线实际运行过程中，也发现了一些问题，极少数市民为个人私利，持续不断拨打热线，要求给其解决问题，此类问题通常不符合法律法规规定、无法解决，或应当通过法定程序解决，不应通过拨打热线来要求部门解决，此类问题浪费了政府行政资源，给基层工作带来了困扰与压力。

为了有效解决政府行政资源浪费的问题，缓解基层工作压力，山东省人民政府办公厅、威海市人民政府办公室先后于 2019 年 12 月 31 日、2020 年 4 月 28 日下发《山东省政务服务热线管

理办法》、《威海市政务服务热线管理办法》，建立了“不再办理”机制，明确规定热线事项已经诉讼、仲裁、行政复议、行政处罚、信访等作出决定或者正在处理过程中的；热线事项不符合法律、法规、规章及政策规定的；热线事项已经依照法律、法规、规章及政策规定办理并回复，来电人仍以同一事实、同一理由重复提出的；法律法规规章等规定的其他情形，共四种情形。热线承办单位向来电人做好解释沟通后，可向热线中心申请不再办理，经热线中心审核通过将不再向承办单位转办处理。

下一步，热线中心将针对来电人未依法依规使用热线，无正当理由反复使用、长时间占用热线资源等构成违反治安管理行为的，交由公安机关依法给予处罚。并在日后工作中从实际出发积极听取基层工作建议，不断优化办理流程，携手做好热线工作。

感谢您对威海市 12345 政务服务便民热线工作提出的宝贵建议！

威海市 12345 政务服务热线中心

2021 年 7 月 14 日