

关于印发《威海市行政执法监督与 12345 政务服务便民热线合作机制建设工作方案》的通知

各区市司法局，国家级开发区社会工作部，南海新区管委办公室，市直有关部门、单位：

现将《威海市行政执法监督与 12345 政务服务便民热线合作机制建设工作方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

威海市司法局

2023 年 12 月 5 日

威海市行政执法监督与 12345 政务服务 便民热线合作机制建设工作方案

为了深入贯彻落实党的二十大精神，践行以人民为中心的发展理念，完善行政执法监督信息线索汇集统筹机制，拓宽行政执法监督渠道，提高行政执法监督能力，按照司法部办公厅《关于就行政执法监督与 12345 政务服务便民热线建立合作机制开展试点工作的通知》（司办通〔2023〕90 号）、山东省司法厅办公室《关于就行政执法监督与 12345 政务服务便民热线建立合作机制开展试点工作的通知》（鲁司办〔2023〕18 号）有关要求，现就在全市范围内建立行政执法监督与 12345 政务服务便民热线（以下简称“12345”热线）合作机制，制定工作方案如下：

一、总体要求

（一）指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，深入学习贯彻习近平法治思想，认真落实《法治政府建设实施纲要（2021-2025 年）》《提升行政执法质量三年行动计划（2023-2025 年）》有关要求，坚持执法为民、坚持问题导向、坚持工作创新、坚持稳妥实施，紧紧围绕当前行政执法和执法监督工作面临的新形势新任务，进一步推动执法监督靠前一步拓展“监督源”，为经济社会高质量发展提供法治保障。

（二）主要目标。依托 12345 热线动态监测、在线分析、精

准研判等功能，强化行政执法监督力度，提高行政执法监督能力和监督实效，更好发挥行政执法监督职能作用，倒逼行政执法机关严格规范公正文明执法，实现行政执法类诉求精准高效办理，切实提升人民群众满意度，增强人民群众法治获得感。

二、工作任务

（一）畅通信息推送。“12345”热线在遵守国家有关保密规定的前提下，向同级司法行政部门推送涉行政执法类的投诉举报信息，推动重点领域行政执法监督工作。推送信息范围采用精准分类与专项分类相结合的方式。其中，精准分类由各级司法行政部门根据“12345”热线的诉求事项分类，明确涉及行政执法的具体事项编码；“12345”热线为同级司法行政部门适配专门账号，每日固定时间点将选定事项编码对应的投诉举报工单信息、行政执法部门工单办理情况以及“12345”热线回访评价情况推送至相应账号。各级司法行政部门要结合实际情况，在

“12345”热线现有诉求事项分类基础上，建立行政执法类投诉举报信息专项分类标准，“12345”热线根据专项分类标准，按月度、季度、年度提供相关信息。

（二）开展会商研判。对“12345”热线反映的涉及行政执法方面的职责边界不清、存在管辖争议的高频行政执法诉求事项，市级层面，根据《威海市 12345 政务服务热线争议事项办理流程（试行）》，建立部门协商、会议协调、市委市政府研究确定的工作流程，健全协同配合、信息共享、跟踪落实等工作机制。

县级层面，根据各区市部门职责分工协商协调有关规定进行处理。通过逐一厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范，确保做到经营主体和群众诉求有人管、管得好。

（三）加强信息应用。各级司法行政部门要根据“12345”热线提供的信息数据，深度分析群众对行政执法的意见建议，纳入法治政府建设考核指标体系，作为法治政府建设考核的重要依据。对造成一定社会影响的行政执法案件，要启动监督程序，按照《威海市行政执法监督办法》的相关规定进行处理。要充分利用“12345”热线归集的行政执法数据，通过分析研究行政执法工作总体情况和动态趋势，为党委政府科学决策、行政执法部门依法履职、人民群众普遍性诉求有效解决提供数据支撑。

（四）推进工作协作。各级司法行政部门要与“12345”热线建立长效工作机制，定期开展工作交流，通报工作运行情况，及时研究解决工作推进过程中遇到的问题。各级司法行政部门要妥善处理好行政执法监督与“12345”热线既有工作机制的关系，防止以行政执法监督代替“12345”热线的督办程序，避免直接介入“12345”热线已经依法依规建立的受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等闭环工作流程。

三、工作要求

（一）提高政治站位。构建行政执法监督与“12345”热线的合作机制是加强行政执法监督、提升行政执法规范化水平的重要内容。各相关单位要提高政治站位，把这项工作作为贯彻落

实党的二十大精神、推进法治政府建设的一项重要举措。市级司法行政部门要加强对县级司法行政部门的指导监督，及时组织工作交流，研究解决工作开展中遇到的困难。县级司法行政部门在工作中发现的新情况新问题，要及时向上级报告。

（二）强化责任落实。各级司法行政部门要结合“12345”热线反映的重大行政执法事项，充分发挥执法监督作用，对行政执法领域突出问题及时提出行政执法监督意见，持续跟踪监督问效。各行政执法机关要根据行政执法监督意见梳理形成重点领域违法问题执法操作指引，切实解决各领域突出问题，提升行政执法精准化水平，做到严格规范公正文明执法。

（三）总结推广经验。各级司法行政部门要根据工作方案，制定切实可行的举措，稳步推进相关工作，并做好宣传推广。县级司法行政部门要及时认真梳理本行政区域内在工作开展中的好经验、好做法、好案例，相关材料和工作开展情况于2024年8月底前报送市级司法行政部门。