

石狮市人民政府

狮政办函〔2022〕3号

答复类型：A类

石狮市人民政府办公室关于 市政协八届一次会议第149号提案的答复函

民革石狮总支部：

贵支部提出的《关于设立便民热线12345公众微信号的建议》收悉。现将办理情况答复如下：

4月21日接到上述提案后，我办及时签转下属事业单位“石狮市12345政务服务便民热线中心”（以下简称“12345热线中心”）办理，同时确定分管领导跟踪督促办理过程及办理结果。12345热线中心积极与提案联系人沟通对接，详细了解提案的背景、原因，针对提案中关于“微信网站渠道”“办理结果公示”“办理时限要求”等建议进行全面梳理，逐一办理反馈。

一、多渠道多形式受理群众诉求

1.微信公众号方面，石狮市12345便民服务体系于2016年10月开通“石狮市便民服务中心”微信公众号受理群众诉求。根据《泉州市政府网站与政务新媒体管理规定》关于“1个单位原则

上只开设 1 个政务新媒体”的相关要求，12345 热线中心于 2018 年 5 月将微信诉求渠道整体迁移至原主管部门石狮市行政服务中心管委会微信公众号“石狮行政服务——XIN 服务”。

2.网站方面，2017 年 10 月，12345 热线中心积极对接石狮市政府网站，完成“中国·石狮”政府网站“互动交流”模块的改版升级，通过该网站可快速受理群众诉求。

3.微信小程序方面，2021 年 1 月，“智慧石狮”管控平台“i 石狮”微信小程序开发上线“政民互动”栏目，12345 热线中心主动对接，在该栏目中通过“随手拍”模块可链接 12345 便民服务系统，快速受理群众诉求。

下一步，我办将持续加大微信公众号、微信小程序、网站等受理渠道的宣传力度，进一步提升 12345 便民热线服务品牌。

二、合理合规承办群众诉求

1.合理公布诉求事项处理结果。根据《福建省 12345 便民服务热线管理规范》第三章第十五条规定：“不对社会公开诉求事项处理结果，只对诉求人本人回复。”鉴于此，12345 便民服务系统诉求件目前无法实现“让所有的市民网民都可以看得到”。但对于群众关心、咨询量大且不涉及商业秘密、个人隐私的诉求件办理情况，均在平台公布，减少重复诉求，节约行政成本。

2.合理保护诉求群众隐私。根据《石狮市 12345 便民服务平台监督管理规定》，受理群众实名诉求的，承办单位应与诉求人联系沟通并直接反馈办理结果；如属于匿名诉求的，承办单位则应通过 12345 便民服务系统向诉求人反馈办理结果，避免诉求人

与承办单位直接接触，保护群众隐私。群众登记诉求件可自由选择实名或匿名，均不影响诉求件的办理效果。

3.合理规范诉求件办理流程。12345 热线中心将群众诉求件按咨询、投诉、建议、求助等类别分别设置办理与反馈的时限及要求，其中，咨询类的诉求件办理时限为 3 个工作日；投诉类为 5 个工作日；建议类和求助类为 2 个工作日。同时组织对各联动部门的办件结果开展月考评及年度考核，确保诉求件的办理成效。

综上，我市 12345 热线目前已开通包括电话、微信公众号、网站及微信小程序等多种诉求渠道。今后，12345 热线中心将根据省、泉州市关于 12345 热线相关工作要求持续规范工作流程，进一步提升群众满意率。

分管领导：许振洪

经办人员：王丽云

联系电话：0595-82225598

石狮市人民政府办公室

2022 年 7 月 10 日

（此件主动公开）