



# 哪些事项可向12345投诉？

## 黑龙江省12345政务服务便民热线运行管理办法来了

□本报记者 张立馨

近日，省营商环境局转发并启动实施了《黑龙江省12345政务服务便民热线运行管理办法》。该办法共分八章、三十八条，从职责分工、平台建设、受理办理等多个方面对12345政务服务便民热线的运行管理进行了规定，达到规范运转流程，提高服务质效的目标。

### 服务功能

#### 实行7×24小时人工受理投诉

12345政务服务便民热线坚持以人民为中心、优化服务、一号响应、互联互通、即呼即办的原则，实行全天候服务、全渠道受理、全方位办理、全过程监督。12345热线实行“7×24小时”人工受理企业群众咨询、求助、投诉、举报和意见建议，实现政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

各级政府和有关部门的主要负责人，是本行政区域、本部门12345热线运行管理的第一责任人。省营商环境主管部门将引入第三方机构，对全省12345热线运行质效进行评价，评价结果将及时向社会公布。

省营商环境主管部门将建立与各市(地)及中省直部门“即呼即办”工作机制，督促指导各地12345热线与110、119、120、

122等紧急热线和水电气热讯等公共事业服务热线建立联动机制。

各级行政机关、具有公共事务管理职能的组织和公用企事业单位(以下简称承办单位)，负责办理12345热线交办的诉求，负责建立诉求办理的规范工作流程，健全工作管理机制。明确分管领导和具体承办机构，确定两名以上相对固定工作人员，负责12345热线的活务转接咨询和工单及时签收、即时受理、按时办理、协调督办、答复诉求人、办理结果反馈、惠企利民政策信息解答等；对企业群众反映相对集中、突出的涉及本单位职责的诉求，进行分析并研究制定长效解决机制。

### 受理办理范围

#### 受理企业群众各类非紧急诉求

12345热线负责受理企业群众各类非紧急诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能。

12345热线可受理办理范围为：涉及经济调解、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议；政府网站、政务服务平台和“互联网+监管”系统等国家、省平台交办的诉求事项；县级以上政府领导信箱、微信、微博等反映的诉求事项；法律、法规、规章等规定应当受理的其他事项。

对于应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项；恶意侮辱、诽谤、骚扰或者无实质诉求内容，以及反映内容不具体、缺乏法规政策依据无法办理等事项将不予受理。对不予受理的事项，12345热线将告知诉求人不予受理及其依据。

12345热线登记诉求人反映诉求的工单办理实行“红黄灯”效能监督机制，承办单位应当在1个工作日内签收服务工单，主动联系诉求人，沟通诉求，告知办理流程，并按照咨询类事项2个工作日内，求助、意见建议类

一般事项5个工作日内，投诉、举报类事项15个工作日内按规定时限办结和反馈办理结果。

### 日常管理监督

#### 7种情节严重行为将被问责

12345热线主管部门将加强绩效考核，运用督办单、专题协调、约谈提醒、专项督查、通报等多种方式，督促承办单位履职尽责，邀请政府相关部门、第三方机构、媒体、人大代表、政协委员、群众代表等对热线工作进行监督评价，不断提高热线服务质量和办理效率。

对行政调解类、执法办案类的投诉举报事项，依法依规处置。超出办理时限未办理的，诉求办理质量差、谎报瞒报、不当退单的，知识库维护更新不及时或者更新内容不符合要求的，推诿扯皮、敷衍塞责，在职责范围内拒绝办理的，其他需要督办的，出现上述情形，同级热线主管部门或者上一级行业主管部门

门将督办。

存在下列情形之一的，由12345热线主管部门予以通报，情节严重的，提请有权机关按照有关规定问责。包括：诉求受理人员接听诉求态度蛮横或者延误派单，造成不良影响的；推诿扯皮、敷衍塞责，不作为、慢作为的；因故意或者重大过失导致处置不当，激化矛盾的；未按规定程序办理或者回复不当、谎报造假，造成不良影响或者严重后果的；对热线知识库更新维护不及时或者内容出现重大错误，造成不良影响或者严重后果的；泄露诉求人相关信息的；对热线工作造成不良影响或者严重影响的其他情形。

此外，12345热线还将会同各承办单位建立、更新和维护“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的热线知识库，加强对诉求办理各环节的动态监测和分析研判，按月形成数据分析报告，以简报、专报形式上报上级热线主管部门和本地政府，为科学决策、精准施政提供参考。



“哈报手机记者”陶滨 摄

## 本周气温整体偏低 早晚天气较凉

本报讯(张少锋 记者 陈悦)市气象台最新预计，本周哈市晴雨相间。除了21日至22日有明显降雨，25日凌晨至夜间全市大部有阵雨或雷阵雨，雨量为小雨。28日全市有阵雨或雷阵雨。降雨同时易伴随雷雨大风、冰雹等强对流天气，请注意防范。本周其他时段为晴或多云天气。

本周气温略有波动、整体偏低。其中，26日气温较低，哈市白天最高气温在18℃到22℃，其他时段白天最高气温维持在21℃到24℃。夜间最低气温普遍在10℃到14℃，山区、半山区局部地区低至8℃到10℃。

本周气温整体偏低，早晚天气较凉，请大家外出时注意保暖，小心着凉感冒。



**今天**  
23℃至 13℃

白天多云  
西北风3-4级

夜间多云  
西南风2-3级



**明天**  
23℃至 15℃

白天多云  
西南风3-4级

夜间多云有阵雨  
西南风2-3级



**后天**  
20℃至 13℃

白天阴有小雨  
西南风3-4级

夜间多云  
西南风3-4级

## 自贸区哈尔滨片区拟新建两条道路

本报讯(记者 王丹)近日，黑龙江省中国(黑龙江)自由贸易试验区哈尔滨片区北站商贸园区基础建设项目已由相关部门批准建设，现对该项目利民规划24路(利民规划25路—利民规划19路)、明珠五路(哈大高速—明珠路)道路及附属工程施工进行公开招标。依据招标文件，该项目计

划2022年9月20日至2023年7月31日施工建设，建设地点在哈尔滨市新区范围内，建设利民规划24路工程建设地点位于起点为利民规划25路，终点为利民规划19路，建设长度493.751米；明珠五路工程建设地点位于起点为哈大高速，终点为明珠路，道路建设长度415.447米。

## 儿产外科综合楼项目在二四二医院院区开工

本报讯(记者 梁可心)投资2.1亿元、建筑面积25342平方米……8月22日，通用技术集团医疗健康有限公司儿产外科综合楼项目在哈尔滨二四二医院院区正式开工建设，项目计划于2024年11月竣工投用，届时将填补平房区妇幼医疗专科服务缺口。

儿产外科综合楼项目在哈

尔滨二四二医院院区内，建设地上11层、地下1层，建筑面积25342平方米。其中，地上1、2层为儿科、妇科、产科门诊及治疗、检查房间；3层为手术室、分娩室；4层为ICU；5—11层为新生儿、儿科、产科、妇科等护理单元，总床位数309床。地下1层设置供全院使用的核磁共振、CT影像检查室。



体彩 ■ 超级大乐透第22096期 16 19 24 27 33+01 06 ■ 排列3 第22224期 897 ■ 排列5 第22224期 89760



福彩 ■ 七乐彩 第22096期 01 03 08 10 16 19 29+27 ■ 3D 第22224期 008 ■ 22选5 第22224期 10 15 18 20 21 ■ P62 第22224期 431384+1