

# 铁岭市人民政府公报

TIELINGSHI RENMIN ZHENGGFU GONGBAO

第 12 期 (总第 105 期)

铁岭市人民政府办公室

2023年12月31日

## 目 录

1. 铁岭市人民政府关于印发铁岭市人民政府工作规则的通知 ..... 1
2. 铁岭市人民政府 铁岭市中级人民法院 铁岭市人民检察院  
关于建立行政争议矛盾化解联动工作机制的实施意见  
..... 23
3. 《关于建立行政争议矛盾化解联动工作机制的实施意见》  
政策解读 ..... 31
4. 铁岭市人民政府办公室关于修订铁岭市市属国有企业重  
大事项管理办法的通知 ..... 34
5. 铁岭市市属国有企业重大事项管理办法政策解读 ..... 40

6. 铁岭市人民政府办公室关于印发铁岭市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动实施方案的通知 ..... 43
7. 《铁岭市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动实施方案》政策解读 ..... 56
8. 铁岭市人民政府办公室关于印发铁岭市破坏营商环境行为投诉举报及责任追究暂行办法的通知 ..... 60
9. 《铁岭市破坏营商环境行为投诉举报及责任追究暂行办法》政策解读 ..... 70

铁岭市人民政府

# 铁岭市人民政府关于印发 铁岭市人民政府工作规则的通知

铁政发〔2023〕8号

各县（市）、区人民政府，铁岭经济技术开发区管委会，市政府各部门、各直属机构：

现将修订后的《铁岭市人民政府工作规则》印发给你们，请认真贯彻执行。

铁岭市人民政府

2023年12月25日

（此件公开发布）

# 铁岭市人民政府工作规则

## 第一章 总 则

一、根据《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国地方各级人民代表大会和地方各级人民政府组织法》，参照《辽宁省人民政府工作规则》，结合市政府工作实际，制定本规则。

二、市政府工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决维护党中央权威和集中统一领导，全面贯彻党的二十大精神和党中央决策部署，深入贯彻落实习近平总书记关于东北、辽宁振兴发展的重要讲话和指示批示精神，认真学习贯彻习近平总书记在新时代推动东北全面振兴座谈会上的重要讲话精神，严格遵守宪法和法律法规，牢牢把握维护国家“五大安全”重要使命，牢牢把握高质量发展首要任务和构建新发展格局战略任务，努力建设人民满意的法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府，在以中国式现代化铁岭实践推动全面振兴新突破中展现更大担当作为。

三、市政府组成人员要旗帜鲜明讲政治，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自

信”、做到“两个维护”，坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作，胸怀“两个大局”、牢记“国之大者”，自觉在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，把党的领导贯彻落实到市政府工作全过程各领域，确保党中央、国务院决策部署及省委、省政府和市委工作要求不折不扣落实到位。

## 第二章 组成人员和政府职能

四、市政府由市长、副市长、秘书长和市政府组成部门的主任、局长组成。

五、市政府实行市长负责制。市长领导市政府全面工作。副市长、秘书长协助市长工作，按分工负责分管领域工作；受市长委托，负责其他方面的工作或专项任务；根据统一安排，代表市政府进行外事活动。秘书长在市长领导下，负责处理市政府日常工作。副秘书长协助秘书长工作。

市长离铁期间，受市长委托，由负责常务工作的副市长或其他副市长主持市政府工作。

副市长、秘书长对分管工作或专项任务中的重要情况和重大事项应及时向市长报告，涉及方针政策性问题，要认真调查研究，向市长提出解决意见。副市长之间实行AB角互补工作制度，互为AB角的副市长，一位外出期间，由另一

位代行工作职责；两位均外出或有公务时，由秘书长协调其他副市长。

六、市政府要履行经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等职能，坚持稳中求进、以进促稳、先立后破工作总基调，统筹发展和安全，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，更好发挥政府作用，推动有效市场和有为政府更好结合，推动经济发展在法治轨道上运行，创造良好发展环境，维护社会公平正义，扎实推进中国式现代化铁岭实践。

七、市政府组成部门实行主任、局长负责制。

市政府组成部门根据法律、法规、规章和市政府决定、命令，在本部门的职权范围内履行相关行政管理职能，统筹研究安排本领域本行业工作，抓好组织实施和督促落实，确保团结统一、政令畅通。

### 第三章 工作原则

八、坚持党的领导。坚决在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下开展工作，全面贯彻党的路线方针政策，全面落实党中央、国务院决策部署及省委、省政府和市委工作要求。坚持党领导经济社会发展的体制机制，坚持党中央、国务院重大决策部署及省委、省政府和市委工作要求落实机制，严格落实请示报告制度，重大决策、重大事项、重要情

况及时向市委请示报告。

九、坚持人民至上。坚持全心全意为人民服务的根本宗旨，把人民对美好生活的向往作为政府工作的出发点和落脚点，着力保障和改善民生，切实实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

十、坚持依法行政。坚决维护宪法和法律权威，加强法治政府建设。牢固树立依法决策意识，严格遵循法定权限和程序做出决策。完善政府立法工作机制，严格合法性审核，提高政府立法质量。严格规范公正文明执法，强化执法监督，落实行政执法责任制和责任追究制，把政府工作全面纳入法治轨道，不断提高行政效率和公信力。

十一、坚持科学民主。强化系统观念，增强工作的前瞻性、整体性、协同性。全面落实重大决策程序制度，加强调查研究、科学论证、风险评估和合法性审查，广泛听取各方面意见和建议。涉及社会公众切身利益的重要规划、重大公共政策和措施、重大公共建设项目等，应当充分评估论证，采取听证会、论证会等方式听取专家和社会公众意见。建立健全重大决策跟踪反馈制度，加强后评估，不断提高决策质量。

十二、坚持守正创新。坚持党的基本理论、基本路线、基本方略，坚持求真务实、开拓创新，突出问题导向、效果

导向，坚持一切从实际出发，充分激发市场活力和社会创造力。加强数字政府建设，以数字化改革推进政务服务提质增效，努力打造更加公平、公开、透明、可预期的政务环境。

十三、坚持清正廉洁。落实全面从严治党要求和廉洁从政规定，勇于自我革命，持之以恒正风肃纪，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，全面加强廉洁政府建设，推动形成清清爽爽的同志关系、规规矩矩的上下级关系、亲清统一的新型政商关系。

#### 第四章 监督制度

十四、市政府要自觉接受市人大及其常委会的监督，执行市人大及其常委会的决议，认真负责地报告工作，接受询问和质询，依法备案市政府规章和行政规范性文件；自觉接受市政协的民主监督，虚心听取意见和建议。

市政府各部门要依法认真办理人大代表议案建议和政协委员提案，加强与代表委员沟通，压实责任、限时办结，按要求主动公开办理结果。

十五、市政府及各部门公职人员要自觉接受监察机关的监督。市政府各部门要依照有关法律的规定接受人民法院、人民检察院的司法监督，做好行政应诉工作，尊重并自觉履行人民法院的生效判决、裁定。在法院开庭审理的行政诉讼案件中，市政府及各部门负责同志均应出庭应诉。自觉接受

审计等部门的监督，对监督中发现的问题，要认真整改并向市政府报告。

十六、市政府及各部门要严格执行《中华人民共和国行政复议法》及其实施条例规定，加强行政复议监督，保障行政机关依法履职，纠正违法或不当行政行为，依法及时化解行政争议。市政府及各部门作为被申请人时应当依法履行答复及举证义务，履行行政复议决定书、调解书、意见书。行政复议中作为被申请人的行政机关负责同志应当参加听证。

十七、市政府及各部门要自觉接受社会公众和新闻舆论的监督，依法及时准确公开政府信息，加强政策解读，认真调查核实有关情况，及时回应社会关切。

十八、市政府及各部门要认真听取人民群众建议、意见和要求，自觉接受人民群众监督。领导同志要及时批阅群众来信，按规定接访化访，督促解决重大信访问题。

## 第五章 会议制度

十九、市政府实行市政府全体会议、市政府常务会议、市长办公会议、市政府专题会议和市政府月度办公会议制度。市政府工作中的重大问题，须经市政府常务会议或市政府全体会议讨论决定。

二十、市政府全体会议由市长、副市长、秘书长和市政府组成部门主任、局长组成，由市长召集和主持。副秘书长

列席会议。根据需要可安排有关单位负责同志列席，也可邀请新闻媒体等列席。市政府全体会议一般每半年召开1次。市政府全体会议的主要任务是：

（一）传达学习贯彻习近平总书记重要讲话和指示批示精神，党中央、国务院的重大决策部署，省委、省政府和市委的重要决定、会议精神、工作要求，市人大及其常委会的重要决议、决定，研究贯彻落实意见；

（二）讨论、决定市政府工作报告、经济和社会发展中长期规划等重大事项；

（三）通报有关重要情况；

（四）部署市政府的重要工作；

（五）需要市政府全体会议讨论的其他重大事项。

二十一、市政府常务会议由市长、副市长、秘书长组成，由市长或由市长委托负责常务工作的副市长召集和主持。副秘书长、与议题有关的县（市）区政府和市政府有关部门、单位负责同志列席会议，也可邀请有关方面等列席。市政府常务会议一般每月召开2次，如有需要可随时召开。市政府常务会议的主要任务是：

（一）传达学习贯彻习近平总书记重要讲话和指示批示精神，党中央、国务院及省委、省政府的重大决策部署和重要会议、重要文件，市委的重要决定、会议精神、工作要求，市人大及其常委会的重要决议、决定，研究贯彻落实意

见；

(二) 讨论以市委、市政府名义报告省委、省政府的重要事项，讨论以市政府名义报告省政府的重要事项；

(三) 讨论需提请市委常委会会议审议的重要事项和文件；

(四) 讨论需提请市政府全体会议审议的重要事项和文件；

(五) 讨论全市经济社会发展总体和重大专项规划、计划，市本级财政预决算安排、重大财政政策调整、体制变动和重大财力追加事项，重大建设项目安排、重要资金使用、重大经济社会活动及重点领域关键环节改革等事项；

(六) 讨论提请市人大或其常委会审议的地方性法规草案和重要报告；

(七) 讨论以市政府名义印发的行政规范性文件；

(八) 审议市政府年度立法计划和由市政府发布的规章、决定、命令和重要行政措施；

(九) 分析研究全市经济社会发展形势和部署重点工作；按照法律法规规定，研究决定市政府各部门和各县（市）区政府请示市政府的重要事项；

(十) 讨论决定以市政府名义授予集体、个人荣誉称号和表彰决定；

(十一) 决定和部署市政府其他重要工作事项。

二十二、市政府全体会议和市政府常务会议组织工作由市政府办公室负责。

提请市政府常务会议讨论的议题实行议题库制度，市政府各部门每季度提交议题计划，经市政府分管副秘书长审阅把关、市政府分管领导审签后，由市政府办公室纳入议题库。拟提交市政府常务会议审议的议题需向市长汇报的，应由相关部门主要负责同志、分管副秘书长或副市长当面向市长汇报，并在会前2个工作日将议题报秘书长、市长审定。

市政府常务会议材料由市政府分管副秘书长组织议题汇报部门起草，由市政府办公室审核把关，涉法、涉财议题须由相关部门前置把关。

市政府常务会议纪要由市政府办公室起草，经市司法局合法性审查后，按程序报市长签发。

市政府全体会议和市政府常务会议讨论通过决定印发的文件，原则上应于会后7个工作日内由承办部门报市政府办公室履行发文程序并印发。

市政府全体会议和市政府常务会议讨论决定的事项，除依法需要保密的外，应当及时公布。

二十三、市政府根据需要召开市长办公会议和市政府专题会议。

市长主持召开市长办公会议，研究、处理市政府工作中的重要事项。议题由市长确定，或由副市长提出报市长确

定。与议题相关的市政府领导同志，有关县（市）区政府和市政府有关部门、单位负责同志参加。市长办公会议纪要由市长签发。会议组织和会议纪要起草工作由市政府办公室负责。

副市长、秘书长或受市长、副市长委托的副秘书长召开市政府专题会议，研究、协调市政府工作中的专门事项。议题由主持召开会议的市政府领导同志确定，与议题相关的县（市）区政府和市政府有关部门、单位负责同志参加。市政府专题会议纪要由主持召开会议的市政府领导同志签发，涉及重大事项的报市长审定。

二十四、市政府全体会议、市政府常务会议、市长办公会议和市政府专题会议纪要，原则上应在会后3个工作日内印发。

二十五、市政府实行月度办公会议制度。每月月末前，由市长主持召开，听取市政府领导班子成员分管领域重点工作汇报。

汇报内容应按照“2、3.5、4.5”的原则安排，即“20%讲本月重点工作完成情况、35%分析当月未完成工作存在问题及原因、45%讲下月重点工作措施”。其中，下月重点工作重点汇报国家、省出台的 latest 政策文件拟落实意见；省委、省政府和市委、市政府近期关注的重点工作；年初确定的重点目标任务；涉及其他副市长协调配合的工作；其他需

要市长了解的重大事项。汇报要直奔主题，切忌穿靴戴帽，特别要严格控制汇报时间。常规工作不作汇报。

市政府调研室应在会后3个工作日内形成月度工作要点，市政府督查室负责跟踪督办。

市政府副秘书长、市政府机关党组成员列席会议。

二十六、市政府领导同志和有关部门负责同志应按时参加市政府有关会议。除参加国家和省以及市委重要会议及活动、重要公务接待、因公出访或出差、处置重大突发事件、个人身体健康等原因外，原则上不应请假。市政府领导同志不能参加会议的，向市长请假；副秘书长向副市长、秘书长请假；其他参会人员请假，由市政府办公室向市长报告。

二十七、市政府及各部门召开的工作会议要严格审批，减少数量、控制规模和时间，合理确定参会人员范围，减少陪会。市政府领导同志一般不出席部门的工作会议。

以市政府名义召开的全市性会议，须经市政府办公室审核，报市政府分管领导同志审批，必要时报市长批准。

以部门名义召开全市性会议和举行重要活动，应先向市政府分管领导同志请示同意后，提前向市政府正式报送请示，由市政府办公室报市政府领导同志审核，并按有关规定报经批准后实施。市政府各部门召开的全市性会议，未按有关规定报经批准，不得请各县（市）区主要负责同志出席。

市政府及各部门召开的全市性会议提倡采用加密电视电

话会议、网络视频会议形式，一般不越级召开。各类会议应提前做好充分准备，严肃会风会纪，提高效率和质量。

二十八、通过部门商洽在铁召开的全国、全省性会议及国际会议活动，有关部门须提前报告市政府，经同意后方可答复和安排。

二十九、严格控制和规范各类会议活动，相关经费要纳入预算管理。

三十、市政府建立学习制度，一般两个月安排一次专题学习，由市长主持，市政府领导同志及有关部门、单位负责同志参加。学习主题由市长确定，重点围绕贯彻落实习近平总书记重要讲话和指示批示精神，落实党中央、国务院决策部署及省委、省政府和市委工作要求，强化政治素养、增强知识本领、提升履职能力。学习采取领导同志自学交流、集体研讨，安排部门负责人汇报，邀请专家学者和党校教授作讲座等多种形式开展。市政府组成人员要做加强学习的表率，市政府及各部门要建设学习型机关。

## 第六章 公文处理

三十一、各县（市）区政府、市政府各部门向市政府报送公文，应当符合《党政机关公文处理工作条例》和市政府有关规定，严格遵循行文规则和程序。行文应当确有必要，讲求实效；未经批准不得越级行文，不得多头报文；请示应

当一文一事，报告不得夹带请示事项。除市政府领导同志交办事项和必须直接报送的绝密事项、重大突发事件和紧急敏感涉外事项外，一般不得直接向市政府领导同志个人报送公文。市政府领导同志一般不直接签批未经市政府办公室审核办理的公文。

拟提请市委有关会议审议或提请以市委、市政府名义联合发文的文件稿，内容主要涉及政府职责且牵头起草部门为市政府部门的，依有关规定先报市政府履行相关审议或审核程序。

三十二、各县（市）区政府、市政府各部门报送市政府的请示性公文或需市政府审批的公文，涉及两个以上部门职权的，须履行会签程序。遇有分歧的事项，主办部门主要负责同志要主动协商；协商后仍不能取得一致意见的，由主办部门列明各方理据，提出办理建议，与相关部门负责同志会签后报市政府决定。市政府分管负责同志应主动加强对分歧事项的协调，取得一致意见或提出倾向性建议。副秘书长要协助市政府分管负责同志做好协调工作。

部门之间征求意见或会签文件时，除主办部门另有时限要求外，一般应在7个工作日内回复；特殊情况不能按期回复的，应主动与主办部门沟通并商定回复时限与方式，逾期不回复视为无不同意见。

三十三、各县（市）区政府、市政府各部门报送市政府

审批的公文，须由主要负责同志签发；主要负责同志因出访、出差或休假等原因不能及时签发的，经其授权可由主持工作的负责同志签发。

各县（市）区政府、市政府各部门报送市政府审批的公文，市政府办公室要认真审核把关，按照市政府领导同志分工呈批，并根据需要由市政府领导同志转请市政府其他领导同志核批，重大事项报市长审批。市政府领导同志对有具体请示事项的公文，应签署明确意见，无明确意见的，市政府办公室不得流转。

#### 三十四、公文审核签发：

（一）以市政府名义报省政府的请示、报告，以及涉及重大方针、政策的事项，由市长签发；

（二）向市人大及其常委会提出的议案，市政府发布的规章、决定、命令，由市长签发；

（三）市政府人事任免公文，由市长签发；

（四）各县（市）区政府、市政府各部门主要负责同志出国审批公文，由市长签批；

（五）以市政府名义下发的公文，经市政府分管领导同志审签后，由市长签发；其中以市政府名义发出的函件，属于市政府分管领导同志职权范围的，可授权市政府分管领导同志签发；内容涉及多位市政府领导同志分管范围的，需请其他市政府领导同志会签；经市政府常务会议决定的事项和

属于例行批准手续的事项，由市长或市长授权副市长签发；

（六）以市政府办公室名义制发的公文，一般由市政府分管领导同志签发；涉及其他市政府领导同志分管工作的，须经市政府有关领导同志会签；重要文件报市长签发。

（七）由市政府部门起草，以市委、市政府名义制发的公文，由市长审签，按市委有关程序制发；以市委办公室、市政府办公室名义制发的公文，由市政府分管领导同志审签，按市委办公室有关程序制发。

三十五、市政府各部门起草的地方性法规草案、政府规章草案和规范性文件，以及提请市政府研究决定重大事项的公文，要符合宪法、法律、法规、规章和国家方针政策以及市委、市政府部署要求，由市政府副秘书长指导相关部门组织起草，按程序报市政府审定。起草部门必须遵守依法科学民主决策程序，深入开展调查研究，进行必要性、政治性、政策性、合法合规性和可行性、科学性等审核评估论证；涉及各县（市）区政府或者市政府各部门的，应当事先征求意见；涉及重大公共利益和公众权益、容易引发社会稳定问题的，要采取多种形式听取各方面意见，进行社会稳定风险评估。地方性法规草案和政府规章草案，除依法需要保密外，要公开征求意见，对争议较大的重要事项，应充分评估、慎重决策。

市政府各部门制定行政规范性文件，涉及两个及以上部

门职权范围的事项，要充分听取相关部门意见，并由市政府制定规章、行政规范性文件，发布决定和命令，或由有关部门联合制定行政规范性文件。其中，涉及公众权益、社会关注度高、敏感性强的重要公共政策、重大民生事项等，应先请示市政府；部门联合制定的重要行政规范性文件发布前须经市政府批准。

市政府各部门制定的行政规范性文件应当依法依规及时报市政府备案，由市司法局审查并定期向社会公布目录。对违反宪法、法律、法规、规章或不符合国家政策等规定的市政府部门行政规范性文件，市司法局要提出建议，由制定机关自行纠正，拒不纠正的，由市司法局依法依规提出处理意见报市政府决定，并通知制定机关。

三十六、市政府及各部门要精简文件简报。加强发文统筹，从严控制发文数量、规格和文件篇幅。属部门职权范围内事务、应由部门自行发文或联合发文的，不以市政府或市政府办公室名义发文。按程序报经市政府领导同志批准的，须在文中注明“经市政府同意”。凡法律、法规、规章已作出明确规定、现行文件已有部署且仍然适用的，一律不再制发文件；没有实质内容、可发可不发的文件，一律不发；分工方案原则上应与文件合并印发，不单独发文。各部门不得以贯彻落实、督查考核等名义，擅自要求各地区制发配套文件。除法律法规明确规定外，未经市政府批准，各部门、各

议事协调机构不得直接向各县（市）区政府发布指令性公文或在公文中提出指令性要求。各部门不得以内设机构名义制发行政规范性文件，也不得要求下级政府向本部门报送公文。各部门报送市政府的简报须经市政府办公室核准，每个部门原则上只向市政府报送1种简报。没有实质内容的文件简报，一律不发。

市政府及各部门要加强机关信息化应用和保障，积极推广电子公文，加快实现文件和简报资料网络传输和网上办理，减少纸质文件和简报资料。

## 第七章 工作落实

三十七、市政府要坚决贯彻落实习近平总书记重要讲话和指示批示精神，自觉对标对表党中央、国务院决策部署及省委、省政府和市委工作要求，增强大局意识、坚持系统观念，压实主体责任、强化跟踪督办，确保各项政策举措见到实效。市政府领导同志要亲力亲为抓落实，指导、推动、督促分管领域和部门，加强协调推进，解决矛盾问题，确保政令畅通。

三十八、市政府各部门要坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署及省委、省政府和市委、市政府工作要求，严格落实工作责任制，主动担当作为，全面履职尽责，密切协同配合，强化跟踪问效，确保各项工作落到实处。部门主要负责

同志是第一责任人。涉及多部门参与的工作，牵头部门要发挥主导作用，协办部门要积极配合，形成工作合力。

对市政府的重要决策、市政府领导同志批示件和市政府重要会议议定事项，各县（市）区政府和市政府组成部门要明确相关责任人负责落实，办理完毕后向市政府报告办理情况，重要进展情况要及时报告。

三十九、市政府办公室要深入贯彻《政府督查工作条例》，制定市级层面督促检查考核年度计划，加强对全市政府系统督查工作的指导，创新督查方式方法，高效开展各类督促检查考核。除市委、市政府统一部署要求外，一般情况下不组织开展各县（市）区全覆盖的实地督查。未经批准，不得以部门名义组织开展跨部门实地督查活动，不得向各县（市）区政府及其办公室下发督查通知。市政府办公室督促检查的重点是：

（一）党中央、国务院和省委、省政府重大决策部署及党中央、国务院和省委、省政府领导同志指示批示精神的贯彻落实；

（二）国务院、省政府部署开展的督促检查活动；

（三）《政府工作报告》确定的当年工作任务和政策措施；

（四）市委、市政府重要会议确定的工作部署；

（五）市委、市政府涉及全市经济社会发展重要文件的

贯彻落实；

(六) 市政府领导同志批示和交办事项的办理落实；

(七) 市政府领导同志要求开展的其他督促检查活动。

四十、坚持督考合一、督帮一体，建立健全市政府重大决策、重要工作部署落实情况 and 市政府重点工作任务完成情况的绩效考评制度，突出结果导向，开展分类考评，考评结果纳入市政府绩效考核，充分发挥考核指挥棒作用。

## 第八章 工作纪律和自身建设

四十一、市政府及各部门要贯彻落实全面从严治党要求，切实加强自身建设。要严格遵守政治纪律和政治规矩，严格落实廉洁从政各项规定，严格落实中央八项规定及其实施细则要求。市政府领导同志要以身作则、以上率下，抓好分管领域和部门的党风廉政建设。

四十二、市政府及各部门要加强和改进调查研究，大兴调查研究之风，深入群众，深入基层，深入困难多、情况复杂、矛盾尖锐的地方开展实地调研，掌握实际情况，了解社情民意，解决实际问题。

四十三、市政府及各部门要严格执行请示报告制度，在履行职能过程中的重大决策、重大事项、重要情况，遇有重大突发事件或重大问题，要及时逐级请示报告。

市政府向省政府报送请示后，有关部门要负责做好与省

政府相关部门的衔接、跟踪和落实工作，并及时将有关情况报告市政府。

市政府领导同志及各部门负责同志参加省级以上会议活动后，要及时向市委、市政府报告有关情况和落实建议。

市政府各部门工作中的政策、计划和重大行政措施，应向市政府请示报告。市政府各部门发布涉及政府重要工作部署、经济社会发展重要问题的信息，要经过严格审定，重大情况要及时向市政府报告。

四十四、市政府组成人员要严格遵守各项工作纪律，坚决执行党中央、国务院的决定及省委、省政府和市委、市政府的部署要求，不得有违背的言论和行动。

市政府领导同志考察调研、出席会议活动要严格执行中央及省委、市委规定要求，减少陪同人员，简化接待工作，规范新闻报道。除市委、市政府统一安排，个人不公开出版著作、讲话单行本，不发贺信、贺电，不题词、题字、作序。市政府领导同志代表市政府发表讲话和文章，个人发表署名文章，要严格按照规定执行。

市政府组成人员要严格执行请销假制度。副市长、秘书长离铁出访、出差和休假，应事先向市长请假，并按规定报备，由市政府办公室通报市政府其他领导同志。各部门主要负责同志离铁外出，应提前3天向市政府办公室报告，由市政府办公室报市长、分管副市长和秘书长。

市政府及各部门要严格执行财经纪律，厉行勤俭节约，带头过“紧日子”，严格执行住房、办公用房、车辆配备等方面的规定，严格控制差旅、会议经费等一般性支出，坚决反对特权、不搞特权，严格控制因公出国（境）团组数量和规模。

市政府组成人员要严格遵守保密纪律和外事纪律，严禁泄漏国家秘密、工作秘密或因履行职责掌握的商业秘密等，坚决维护国家的安全、荣誉和利益。

四十五、市政府工作人员要弘扬伟大建党精神，牢记“三个务必”，强化责任担当，勤勉干事创业，敢于斗争、善于斗争，真抓实干、久久为功。坚决反“四风”、树新风，纠治形式主义、官僚主义，推进作风建设常态化长效化。

市政府及各部门要进一步建立健全激励与约束机制，为担当者担当，为负责者负责，为干事者撑腰，努力营造干事创业的良好氛围。

四十六、市政府直属机构、办事机构、直属事业单位适用本规则；受省政府组成部门和市政府双重领导的机构，参照执行本规则。

四十七、本规则自2024年1月1日起施行。2022年4月22日铁岭市人民政府印发的《铁岭市人民政府工作规则》停止执行。

# 铁岭市人民政府 铁岭市中级人民法院 铁岭市人民检察院关于建立行政争议矛盾化解 联动工作机制的实施意见

铁政发〔2023〕9号

各县（市）、区人民政府，铁岭经济技术开发区管委会，市政府各部门、各直属机构：

为有效推进行政争议的实质性化解工作，进一步加强行政复议、行政审判、行政检察业务有机衔接，深化行政案件诉源治理，根据《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政复议法》等法律法规，结合我市实际，制定本实施意见。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平法治思想和习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要指示精神，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持法治思维与法治方式相结合，推动实现行政争议化解体系化、规范化和效果最大化，依法规范行政权，充分保障公民权，化解行政争议，促进法治建设。

## 二、工作原则

### （一）坚持党的领导

坚持党对行政争议化解工作的领导，对涉及行政争议化解工作的重大事项及时向同级党委请示报告，把党的领导贯彻到推进行政争议矛盾化解工作的各方面和全过程。

### （二）坚持法治理念

坚持运用法治思维和法治方式开展工作、解决问题，切实做到在法治之下想问题、作决策、办事情，严禁从地区和部门利益出发制定和推进行政争议化解工作的土政策、土办法，严格按照法律法规规定用权履职、推动工作。

### （三）坚持权责明晰

坚持将属地属事部门主要负责人作为推进行政矛盾化解工作的第一责任人，第一责任人要结合本地区、本领域、本行业的工作实际，积极主动统筹协调，加强督导检查，层层传导压力，形成属地属事为主、条块结合、分级负责的工作格局。

### （四）坚持协作配合

坚持强化“一府两院”良性互动，积极推动地区、部门间的沟通协作，建立行政诉讼沟通研判渠道，及时对行政争议案（事）件共性问题进行分析研判，依法开展行政调解、司法调解，努力把行政争议化解在基层、化解在萌芽、化解在行政程序中。

### **（五）坚持公正高效**

坚持把解决人民群众合法合理诉求作为工作的出发点和落脚点，强化标本兼治，准确剖析行政争议矛盾产生的原因，按照“定纷止争、案结事了”要求，做好倾听疏导、释法说理工作，用实实在在的矛盾化解成效，维护人民群众合法权益，推进依法行政和法治政府建设。

### **三、工作目标**

坚持“联合共建、部门联动、自愿公正、依法化解、便民高效”的原则。树立共建共治共享工作理念，坚持依法化解和源头治理相结合，推进诉源治理和矛盾纠纷实质性化解，从源头上减少行政争议。健全行政诉讼与行政复议、行政调解联动纠纷解决机制，完善非诉纠纷多元化解机制，力求将行政争议化解在诉讼前，做到案结事了，更好地保护公民、法人和其他组织的合法权益。

### **四、化解行政争议案件范围**

（一）公民、法人或者其他组织与行政机关之间的涉诉行政赔偿、行政补偿纠纷；

（二）公民、法人或者其他组织对行政机关行使法律、法规、规章规定的自由裁量权作出的行政行为不服而引起的行政争议；

（三）当事人人数众多，可能影响社会稳定的案件；

（四）被诉行政行为一旦被确认违法或者撤销，将给国

家利益、公共利益或者他人合法权益造成重大损失的案件；

（五）行政相对人的诉讼请求难以得到法律支持，但确有实体权益需要保护或者确有其他合理需求需要救济的案件；

（六）治安行政处罚案件、道路交通行政处罚（强制）案件；

（七）土地行政登记案件，包括集体土地承包经营权登记类案件和农村宅基地使用权登记案件；

（八）集体土地征收、国有土地上房屋征收案件；

（九）房屋行政登记案件；

（十）劳动和社会保障行政确认案件；

（十一）其他依法可以调解的涉诉行政争议。

## 五、联动协作机制

### （一）建立全程参与协作机制

强化人民法院、人民检察院与行政复议机关、政府相关职能部门的协调配合，按照有关法律法规以及《辽宁省矛盾纠纷多元预防化解条例》的要求，切实发挥好人民调解、行政调解、司法调解的联动作用。积极开展诉讼前调解、立案调解等工作，推动从源头上减少诉讼增量。

在行政复议阶段，当事人诉求存在一定程度合理之处，因程序问题导致争议的行政复议案件，行政复议机关可以邀请人民检察院、人民法院派员了解案情、参与听证、共商矛

盾化解方案等。

在检察监督阶段，人民检察院依法受理的具有实质性化解条件的行政监督案件，可以邀请行政复议机关派员参与行政争议化解。将监督职能向前延伸至行政复议案件，确保行政机关的违法或不当行为得到及时纠正，减少进入诉讼程序的行政争议数量。

在人民法院审判阶段，立案前、后可由人民法院牵头组织行政争议化解，邀请人民检察院、行政复议机关协助配合。

### （二）建立信息共享协作机制

对于进入行政复议、诉讼及检察监督阶段的各类行政争议案件，人民法院、人民检察院、行政复议机关应及时相互沟通，加强司法调解与行政调解的衔接配合，明确行政争议焦点，查明案件事实，推动行政争议的实质性化解。

行政复议机关邀请人民检察院参与化解争议的行政复议案件，事先要将案件基本情况告知人民检察院，并在结案后将行政复议决定文书抄送人民检察院，便于人民检察院协助配合。

### （三）建立公益诉讼衔接机制

人民检察院在参与行政复议案件及行政诉讼案件化解过程中，发现负有监督管理职责的行政机关违法行使职权或者不作为，致使国家利益或者社会公共利益受到侵害的，应向

行政机关提出检察建议，督促其依法履行职责；发现行政相对人存在破坏生态环境和资源保护、食品药品安全领域侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益行为，符合公益诉讼条件的，应依法提起民事公益诉讼。

#### （四）建立联席会议制度

定期或不定期召开联席会议，通报行政争议实质性化解工作开展情况，共同分析研判行政争议实质性化解工作中存在的具体困难和问题。对于敏感、疑难案件，可实时召开专题联席会议共同会商，确保行政争议得到有效化解。在联合开展行政争议实质性化解工作中，可通过组织听证会议，邀请人大代表、政协委员、人民监督员、人民陪审员、法律工作者等参与行政争议化解工作。

完善司法（检察）建议反馈机制。健全完善行政审判“白皮书”制度，承担行政审判工作的人民法院每年向同级政府报送行政案件司法审查报告，由同级政府负责通报政府相关部门。针对报告中反映出来的行政执法中的普遍性、倾向性问题，各级政府有关部门要深入研究，分析原因，提出改进建议。针对人民法院以及人民检察院就行政管理、行政执法的个案或者类案问题提出的司法建议、检察建议，行政机关要积极落实，并书面向人民法院、人民检察院反馈，反馈率要达到100%。

人民法院、人民检察院与行政复议机关可以邀请相应工

作人员参加各自系统内部举办的相关业务培训，促进各方对于行政争议实质性化解工作的学习交流。

#### **（五）建立政府层面工作协调机制**

建立推进行政争议实质性化解工作协调组，强化政府部门间的统筹协调配合，实现工作信息交流共享，共同研究化解行政争议工作。政府部门在各自职责范围内，全力支持行政争议化解工作，合力将工作制度落实到位、工作举措执行到位，特别是涉案部门要积极配合协调组制定化解方案，承担行政争议化解主体责任。

### **六、工作要求**

#### **（一）加强组织领导**

人民法院、人民检察院、行政复议机关及政府各执法部门要各司其职、各负其责，充分发挥在矛盾纠纷化解工作中的积极作用，推动行政争议化解联动工作有序进行。为加强对该项工作的组织领导和业务指导，各部门主要负责同志要靠前指挥，必要时，要亲自组织协调、推动矛盾化解。对有重大社会影响或者社会敏感度高的案件，要切实做好风险稳控和舆情应对工作，及时向同级党委、政府报告行政争议化解工作进展情况。

#### **（二）密切协调配合**

人民法院、人民检察院、行政复议机关应指定本单位内部固定处室和专门的工作联络员负责业务衔接配合，增强工

作合力。涉案行政机关要积极配合开展行政争议化解工作，积极主动参与协商沟通，研究制定行政争议化解方案，认真做好司法建议、检察建议和行政复议意见的落实和反馈工作。

### （三）加强经验总结

在联合开展行政争议化解过程中，应加强案件分析研究，及时分析案件成因，总结共性问题，为推进行政争议实质性化解提供依据，为政府行政执法、行政决策提供参考。

### （四）营造法治氛围

利用各类媒体加大宣传工作力度，不断提升联动工作的社会知晓度，为联动工作顺利开展营造良好的社会氛围，引导广大人民群众将调解作为解决行政争议的首选，让广大人民群众真正得到实惠。

铁岭市人民政府

铁岭市中级人民法院

铁岭市人民检察院

2023年12月29日

（此件公开发布）

# 《关于建立行政争议矛盾化解联动工作机制的实施意见》政策解读

## 一、制定背景及依据

为有效推进行政争议实质化解，加强行政复议、行政审判、行政检察业务有机衔接，深化诉源治理，发挥行政复议化解行政争议的主渠道作用，推进法治政府建设。依据《辽宁省矛盾纠纷多元预防化解条例》、辽宁省全面推进依法行政工作领导小组《关于推进建立行政争议化解联动工作机制的指导意见》（辽依法行政发〔2021〕3号）要求及市领导在行政应诉情况报告上的批示精神，由市人民政府、市法院、市检察院联合制定《关于建立行政争议矛盾化解联动工作机制的实施意见》（以下简称《实施意见》）。

## 二、主要内容和任务

（一）指导思想。贯彻落实习近平法治思想和习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要指示精神，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持党的全面领导，坚持以人民为中心，坚持法治思维与法治方式相结合、推动实现行政争议化解体系化、规范化和效果最大化。

(二) 工作原则。坚持党的领导、坚持法治理念、坚持权责明晰、坚持协作配合、坚持公正高效。

(三) 工作目标。完善非诉纠纷多元化解机制，力求将行政争议化解在诉前，化解在行政程序中，推进诉源治理和矛盾纠纷实质性化解，从源头上减少行政争议。

(四) 化解行政争议案件范围。主要包括：公民、法人或者其他组织与行政机关之间的涉诉行政赔偿、行政补偿纠纷；公民、法人或者其他组织对行政机关行使法律、法规、规章规定的自由裁量权作出的行政行为不服而引起的行政争议等 11 项内容。

(五) 联动协作机制。建立全程参与协作机制、建立信息共享协作机制、建立公益诉讼衔接机制、建立联席会议制度、建立政府层面工作协调机制等五项联动工作机制。

(六) 工作要求。为加强对该项工作的组织领导，各部门主要负责同志要靠前指挥，必要时，要亲自组织协调、推动矛盾化解。对有重大社会影响或者社会敏感度高的案件，要切实做好风险稳控和舆情应对工作，并按请示报告制度要求，及时向同级党委、政府报告。

### 三、工作目标

行政复议职责得到切实履行，行政复议化解行政争议主渠道作用有效发挥；行政复议、行政审判、行政检察业务有机衔接，行政复议、行政诉讼制度不断完善；社会矛盾纠纷

行政预防调处化解体系逐步健全，行政机关、司法机关在解决行政争议上的重要作用得到充分发挥，能够及时有效化解矛盾纠纷，实现“定纷止争、案结事了”的行政复议、行政诉讼目标，保障人民群众合法权益，提升人民群众在法治活动中的获得感、幸福感。

#### **四、行政复议申请**

一般情况，公民、法人或者其他组织认为行政行为侵犯其合法权益的，可以自知道或者应当知道该行政行为之日起六十日内提出行政复议申请；但是法律规定的申请期限超过六十日的除外。行政复议管辖根据2024年1月1日施行的《中华人民共和国行政复议法》第二章第四节的规定办理。市、县两级人民政府的司法行政部门作为本级政府行政复议机构，依法办理本级人民政府行政复议事项。

#### **五、专业术语诠释**

行政复议是指公民、法人或者其他组织不服行政主体作出的行政行为，认为行政主体的行政行为侵犯了其合法权益，依法向法定的行政复议机关提出复议申请，行政复议机关依法对该行政行为进行合法性、适当性审查，并作出行政复议决定的一种法律制度。

解读单位：铁岭市司法局

解读人：王奕尧

联系电话：74998605

# 铁岭市人民政府办公室关于修订 铁岭市市属国有企业重大事项管理办法的通知

铁政办发〔2023〕23号

各县（市）、区人民政府，铁岭经济技术开发区管委会，市政府各部门、各直属机构：

经市政府同意，现将修订后的《铁岭市市属国有企业重大事项管理办法》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

铁岭市人民政府办公室

2023年12月1日

（此件公开发布）

# 铁岭市市属国有企业重大事项管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为加强对市属企业国有资产的监督管理，保障出资人合法权益，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国企业国有资产法》《企业国有资产监督管理暂行条例》（国务院令 第 378 号）《辽宁省企业国有资产监督管理条例》等有关法律法规，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于铁岭市人民政府国有资产监督管理委员会（以下简称市国资委）履行出资人职责的市属国有企业。

**第三条** 本办法所称重大事项是指企业合并、分立、解散、申请破产；企业增加或者减少注册资本；企业上市、发行债券；企业重大投融资、大额捐赠、为他人提供大额担保；企业改制、国有资产转让；法律、法规和企业章程规定的其他重大事项。

**第四条** 市属国有企业的法定代表人为企业重大事项请示、报告的第一责任人。

## 第二章 重大事项内容

**第五条** 市国资委负责制定出资人监管权责清单并定期

调整，本办法第六条所列事项外的其他涉企重大事项依据市国资委制定的出资人监管权责清单执行。

**第六条** 下列重大事项由市属国有企业报市国资委审核，市国资委审核后报请市政府批准。

(一) 市属国有企业的合并、分立、改制、解散、申请破产；

(二) 市属国有企业增加或减少注册资本；

(三) 市属国有企业上市、发行债券；

(四) 市属国有企业因企业产权转让致使失去控股权；

(五) 市属国有企业及其子企业单项资本性（股权、产权）投资额 1000 万元以上；

(六) 市属国有企业及其子企业新增为无产权关系且含有国有股权的企业提供担保或者向其出借资金，新增为本市范围外有产权关系的企业提供担保或者向其出借资金；

(七) 市国资委认为对全市经济社会发展及市属国有企业发展有重大影响的事项。

### 第三章 重大事项管理

**第七条** 市属国有企业应当就本办法规定的重大事项召开决策机构会议（股东会、党委会、董事会、经理办公会等），涉及本办法规定的请示事项应当经本企业法律顾问进行审核，必要时市国资委可以要求市属国有企业提交法律顾

问签名的法律意见书。

**第八条** 对本办法规定的重大事项以“请示”书面文件形式上报，市属国有企业应当报送包括但不限于如下材料：

（一）合规审查人员的确认意见；

（二）法定代表人签发的请示或者报告，并附联系人及联系方式；

（三）董事、股东代表等亲笔签名的决策机构会议决议；

（四）涉及本办法第六条的（四）（五）所列重大事项的，附可行性研究报告；

（五）相关情况说明，包括与所报重大事项相关的法律法规、政策文件、政府有关部门的批准文件、法律意见书、专家论证意见或者中介机构的评估意见、合资合作方情况介绍等；

（六）市国资委认为需要提交的其他材料。

**第九条** 市属国有企业上报的材料中，应当针对重大事项提出明确的处理意见，并保证提供的信息全面、真实。市国资委认为报送资料不完整或者不符合要求的，应当及时要求市属国有企业补齐。

**第十条** 对本办法第六条规定的请示事项，市属国有企业应当在本企业决策机构会议作出决议后5个工作日内报市国资委。市国资委应当在请示事项上报材料齐备之日起10个工作日内予以批复。需由市政府批准的事项，市国资委应

当在上报材料齐备之日起 10 个工作日内出具审核意见，报市政府批准。

市国资委根据需要委托咨询评估、进行专家论证和征求有关方面意见的时间不计在上述期限之内。

**第十一条** 本办法规定的重大事项经市国资委或者市政府审批同意后，市属国有企业及其子企业应当按照有关法律法规的规定组织实施。

**第十二条** 市属国有企业审计委员会、监事会等内部监督机构应按照《中华人民共和国公司法》及公司章程的规定履行职责。

#### **第四章 重大事项监督与责任追究**

**第十三条** 市属国有企业及其子企业应当建立健全内部决策工作制度，坚持集体研究、依法决策，并按有关规定将重大事项通报审计委员会和监事会。审计委员会、监事会对重大事项请示、报告和实施情况依法实施监督，发现有违反本办法规定行为的，应当进行纠正，并及时向市国资委报告。市国资委定期对市属国有企业及其子企业的重大事项管理情况进行检查。

**第十四条** 违反本办法规定，有下列情形之一的，对企业法定代表人和相关责任人分别给予扣减年薪、在一定范围内通报批评等处分；情节严重的，通过法定程序降职、免职

或者解聘；涉嫌违法犯罪的，依法追究其法律责任。

（一）对应报事项未按规定请示、备案；

（二）在请示中谎报或者隐瞒重要情况，严重影响市政府、市国资委决策；

（三）有损害国有出资人合法权益的其他行为。

## 第五章 附 则

**第十五条** 市属国有企业及其子企业应当将本办法规定的请示事项，在公司章程或者有关决策管理制度中予以明确。

**第十六条** 市属国有金融、文化类企业重大事项，由市国资委与主管部门按有关规定办理。

**第十七条** 市属国有企业应当参照本办法规定，对其子企业的重大事项依法采取有效措施进行监管，维护出资人合法权益。

**第十八条** 本办法有关数量的表述中，“以上”含本数。

**第十九条** 本办法由市国资委负责解释。

**第二十条** 本办法自2023年12月1日起施行，有效期3年。原铁岭市人民政府办公室印发的《铁岭市市属国有企业重大事项管理办法》（铁政办发〔2019〕3号）同时废止。

# 铁岭市市属国有企业重大事项管理办法

## 政策解读

### 一、修订理由

《铁岭市市属国有企业重大事项管理办法》于2019年1月制定出台后，在国资监督，保障出资人合法权益方面发挥了重要作用。但随着国资国企改革形势变化，《铁岭市市属国有企业重大事项管理办法》亟需完善调整，结合以管资本为主加快国有资产监管职能转变有关工作要求，对《铁岭市市属国有企业重大事项管理办法》进行了修订，保留了原文件中请示市政府批准事项，删除了国资委决策事项，国资委决策事项由《出资人监管权力和责任清单》进行约束并进行动态调整。

### 二、制定依据

主要依据内容：根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国企业国有资产法》、《企业国有资产监督管理暂行条例》（国务院令 第378号）、《辽宁省企业国有资产监督管理条例》等法律法规。

### 三、关键词解读

1. 合并：公司合并可以采取吸收合并或者新设合并。

一个公司吸收其他公司为吸收合并，被吸收的公司解散。两个以上公司合并设立一个新的公司为新设合并，合并各方解散。

2. 分立：公司分立，其财产作相应的分割。公司分立，应当编制资产负债表及财产清单。公司应当自作出分立决议之日起十日内通知债权人，并于三十日内在报纸上公告。

3. 解散：公司因下列原因解散：（一）公司章程规定的营业期限届满或者公司章程规定的其他解散事由出现；（二）股东会或者股东大会决议解散；（三）因公司合并或者分立需要解散；（四）依法被吊销营业执照、责令关闭或者被撤销；（五）人民法院依照本法第一百八十二条的规定予以解散。

4. 破产：清算组在清理公司财产、编制资产负债表和财产清单后，发现公司财产不足清偿债务的，应当依法向人民法院申请宣告破产。公司经人民法院裁定宣告破产后，清算组应当将清算事务移交给人民法院。

5. 改制：企业的公司化改制是指企业按照公司法的有关规定，由企业之外的其他法人、自然人和其他经济组织对该企业投资入股，将原资产结构单一的企业改制成由多个投资主体投资的股份有限公司或者有限责任公司还包括国有独资公司的法律行为。

6. 清算组：公司因《公司法》第一百八十条第（一）

项、第（二）项、第（四）项、第（五）项规定而解散的，应当在解散事由出现之日起十五日内成立清算组，开始清算。有限责任公司的清算组由股东组成，股份有限公司的清算组由董事或者股东大会确定的人员组成。逾期不成立清算组进行清算的，债权人可以申请人民法院指定有关人员组成清算组进行清算。人民法院应当受理该申请，并及时组织清算组进行清算。

#### 四、主要内容

修订后的《铁岭市市属国有企业重大事项管理办法》共分5章，20条。第一章总则共4条，主要对文件制定目的、依据、适用范围、有关概念进行界定。第二章重大事项内容共2条，主要对市属国有企业需报请市政府批准的重大事项进行规定。第三章重大事项管理共6条，主要对市属国有企业就重大事项内部决策，资料提交、补交材料、受理时限、组织实施进行了明确。第四章重大事项监督与责任追究共2条，要求市属国有企业建立内部重大事项决策监督机制及违规责任追究机制。第五章附则共6条，主要对办法有效期等进行明确。

解读单位：市国资委

解读人：明艺楠

办公电话：72681616

# 铁岭市人民政府办公室关于印发 铁岭市 12345 政务服务便民热线与 110 报警 服务台高效对接联动实施方案的通知

铁政办发〔2023〕24号

各县（市）、区人民政府，铁岭经济技术开发区管委会，市直各部门、各直属机构：

经市政府同意，现将《铁岭市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

铁岭市人民政府办公室

2023年12月14日

（此件公开发布）

# 铁岭市 12345 政务服务便民热线 与 110 报警服务台高效对接联动实施方案

为进一步深化 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345）与 110 报警服务台（以下简称 110）非警务警情分流联动机制，提升协同处置效能和政务服务水平，根据《辽宁省人民政府办公厅关于印发 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动实施方案的通知》（辽政办发〔2022〕49 号），并结合我市实际，制定本方案。

## 一、指导思想

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，坚持以人民为中心，坚持系统观念，加强 12345 与 110 能力建设，以对接联动机制顺畅运行为目标，以分流联动事项高效办理为重点，以平台数据智能应用为支撑，科学合理实现话务诉求的精准推送和分流，不断优化我市政务服务和报警服务热线功能，全面提升利企便民服务水平，持续增强企业和群众的获得感和满意度。

## 二、工作目标

### （一）建立对接联动机制

优化流程和资源配置，完善督查考核办法，形成 12345 推动部门协同高效履职，及时解决涉及政府管理和服务的非紧急诉求，110 依法打击违法犯罪活动、及时处置紧急危难警情、更好维护社会治安秩序的工作格局。

## （二）发挥整体联动效能

2023 年 12 月底前，全面实现 12345 与 110 平台互联互通、业务协同、有关数据资源共享，充分发挥整体协同优势，共同打造风险多维感知、隐患协同化解的共建共治平台，不断提升对接联动工作规范化、专业化、智能化水平。

## 三、任务分工

### （一）市营商环境建设局工作职责

市营商环境建设局会同市公安局推进 12345 与 110 对接联动工作，做好对接联动总体规划，与市公安局联合制定对接联动实施方案，组织开展试点工作，健全监督考核机制。

### （二）市公安局工作职责

市公安局负责 110 接警工作规范化、专业化、标准化建设，提升非警务警情甄别能力，加强 110 与 12345 对接联动工作的法律服务和指导。

## 四、工作措施

### （一）明确职责边界

12345 是地方人民政府受理企业和群众对政府管理和服务的非紧急诉求的便民热线平台，受理范围为：企业和群众

关于经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、非紧急求助、投诉、举报和意见建议等。

110 是公安机关受理处置企业和群众报警、紧急求助和警务投诉的报警服务平台，受理范围为：刑事类警情、治安类警情、道路交通类警情、危及人身和财产安全或者社会治安秩序的群体性事件以及其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警；公共设施险情、灾害事故以及其他危及人身和财产安全、公共安全等需要公安机关参与处置的紧急求助；对公安机关及其人民警察正在发生的违法违纪或者失职行为的投诉。

各相关职能部门是 12345 和 110 分流联动事项办理的主体责任部门，应根据管辖权限和范围，在联动工作中依法履行各自的职责和义务。

各县（市）区人民政府结合实际，细化属地 12345 与 110 职能职责、部门职责清单及联动分流事项受理清单，切实组织做好对接联动工作。

## （二）健全联动机制

1. 对接转办机制。12345 或 110 接到明确属于对方受理范围内的事项，以“一键流转”的方式及时转交对方受理。责任单位不明确或者职能交叉的，可以通过“三方通话”（诉求方、12345、110）方式了解具体诉求后，由

12345 与 110 协商确定受理平台，对协商后仍无法确定的，由首先接到企业和群众诉求的平台先行受理，如存在危及人身安全和财产安全、公共安全的紧急情况，由 110 及时派警先行处置。对明确不属于 12345 和 110 受理范围的事项，话务人员要做好合理引导和解释工作。

2. 日常联动机制。全市各级 110 接到可能引发违法犯罪特别是暴力事件、个人极端事件的矛盾纠纷时，第一时间派警处置，处置完毕后，需属地政府或相关职能部门源头化解的企业和群众诉求，属于 12345 受理范围的，由 110 将相关诉求转至 12345，12345 按照政务服务便民热线有关规定转至属地政府或相关职能部门办理，办理情况及时反馈至 110。12345 接到寻衅滋事、扬言实施个人极端行为等可能影响社会稳定的线索，应第一时间转交属地 110 处置，处置情况及时反馈至 12345。

3. 应急联动机制。各级承担应急救援职能的部门，尤其是水电气热等公共事业服务单位及其行业主管部门，需建立健全应急工作机制、体系，安排专人办理 12345 和 110 联动诉求，强化为民服务观念和责任担当意识，在联动服务机制、应急队伍建设、技术装备保障等方面加大投入，保证人员、职责、措施、装备落实到位，实现 24 小时值班备勤，提升应急事项的响应速度和办理质效。12345、110 分别建立与 119、120 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线

的应急联动机制，可拓展建立与其他相关职能部门的社会联动机制，保障企业和群众反映的各类突发紧急事件，得到快速响应、高效处置，为企业和群众提供更加及时、专业、高效的紧急救助服务。可充分发动社会专业力量参与险情处置、紧急救助等工作，最大程度防止事件扩大升级。

4. 会商交流机制。12345、110 要加强工作交流，及时沟通解决对接联动工作中出现的问题。建立会商交流机制，定期召开政务服务热线管理机构、公安部门、司法行政部门等有关负责同志参与的会商交流会议，通报对接联动工作情况、存在问题，总结经验做法。建立争议事项会商解决机制，对职责边界不清、存在管辖争议的高频诉求事项，共同确定责任单位，研究处置流程。建立联动事项解决评估机制，对对接联动工作中不履职、敷衍应付、联而不动等问题，督促相关单位整改落实，切实提升对接联动工作效能。

5. 考核通报机制。建立健全考核评价、督办问效机制，合理设置考评内容，12345 与 110 要对承办单位工单签收、按时反馈、诉求解决、群众满意度、知识库更新等情况实行跟踪督办、定期通报、年终考核，推动矛盾问题化解，对行动迟缓、办理质量差、满意率低等问题加强督促整改，确保企业和群众诉求事项接得更快、分得更准、办得更实。

### （三）强化系统支撑

1. 平台融合互通。有效整合资源，加大投入力度，加

快12345与110平台对接联通，依托本级平台组网，实现信息数据互联互通、工单警单双向流转、受理反馈闭环运行、对接事项跟踪督办和智能监管。12345结合企业和群众诉求，梳理统一的诉求归口类型，并及时维护更新，确保平台数据适时、准确、全面。

2. 数据共享应用。建立健全12345与110对接联动诉求数据共享交换机制，对双向分流联动事项相关数据，要在确保安全的前提下，采取统一开放数据或者服务接口、共建中间数据库等方式共享，做到可查、可看、可追溯、可批量应用。综合应用数据分析成果，常态化开展政务服务诉求和警情数据融合研判，有效排查民意热点、风险隐患、矛盾问题，为部门履职、效能监管和科学决策提供支撑。

#### （四）加强能力建设

1. 提升12345接办质效。12345结合非警务警情带来话务量增涨的实际，配足话务座席，切实提高热线接通率。进一步加强热线知识库建设，积极推行“即问即答”“接诉即办”“工单直转办理一线”等方式，缩短办理时限，提高解答准确性和效率。强化科技赋能，开发智能推荐、语音自动转写、自助派单功能，定期汇总企业和群众高频咨询类问题，督促相关部门主动发布信息。引导企业和群众通过网上12345咨询反映情况，进一步提升企业和群众体验。

2. 提升110接处警效能。全市公安机关要根据110接

警量，科学合理设置接警座席，配齐配强接警人员和指挥调度民警，强化设备和系统保障，确保110“生命线”全天候畅通。建立各警种和实战单位与110接处警工作相衔接的快速响应机制，积极探索推行预防警务，有效提升接处警工作效能。做好110设备和系统保障，拓宽互联网报警渠道，加强对一线处警工作的数据赋能和后台支撑，满足企业和群众多样化需求。

3. 提升专业服务能力。12345设立公安专席，负责110诉求问题的接听、分转、回访等工作，并同步开展有关涉公安诉求业务的服务工作，市营商环境建设局负责总体的管理调度、质量监测，市公安局负责专业指导。

## **五、工作要求**

### **（一）加强组织领导**

市营商环境建设局、市公安局共同负责12345与110对接联动工作的统筹协调、科学指导，组织实施。各县（市）区要切实加强组织领导，压实相关职能部门责任，统筹推进本级12345与110对接联动、体系建设、考核评价等工作。市直各有关部门要积极主动配合，建立完善本单位联动响应工作机制，切实构建各司其职、各负其责的联动体系，做到响应及时、处置有力，确保12345与110对接联动落地见效。

### **（二）加强工作保障**

加大对12345与110对接联动工作、台席设置、系统建

设、人员培训等的财政保障力度，各级财政部门要做好相应保障，纳入财政预算，确保建设工作有序推进。同时，要组织开展 12345 与 110 业务培训，针对性开展实战演练，提高工作人员综合素质、服务水平和实战处置技能。

### （三）建立奖惩措施

制定对一线工作人员的政策保障、权益保护等措施，对表现突出或者贡献突出的单位和个人，按照有关规定给予表彰奖励。对因在联动处置过程中消极应付、推诿扯皮造成事态恶化、矛盾激化的，依法依规依规严肃追责问责和通报。对举报投诉查证不属实的，有关部门要及时对涉事单位和个人予以正名，消除影响。

### （四）加强宣传引导

充分利用政府网站、政务服务平台、新闻媒体等，广泛宣传 12345 与 110 的工作职责、受理范围等，引导企业和群众正确使用 12345 与 110。对虚假谎报、恶意骚扰、威胁恐吓 12345 与 110 等违法行为，加大打击和曝光力度，保障热线平台健康平稳运行，营造良好的社会氛围。

- 附件：1. 12345 政务服务便民热线转 110 报警服务台分流转办事项清单
2. 110 报警服务台转 12345 政务服务便民热线分流转办事项清单

附件 1:

## 12345 政务服务便民热线转 110 报警服务台 分流转办事项清单

序号	警务警情分类	转办事项
1	社会治安及 违法犯罪行为	1. 杀人; 2. 绑架; 3. 抢劫; 4. 抢夺; 5. 放火; 6. 爆炸; 7. 投毒; 8. 强奸; 9. 伤害、殴打他人; 10. 结伙斗殴; 11. 故意损毁公私财物; 12. 盗窃; 13. 诈骗; 14. 扰乱公共秩序; 15. 肇事肇祸精神障碍患者; 16. 强行乞讨; 17. 弃婴; 18. 赌博; 19. 卖淫嫖娼、淫秽活动; 20. 毒品活动; 21. 走私; 22. 破坏金融管理秩序; 23. 违反出入境管理; 24. 危害国家安全; 25. 其他妨害、危害公共安全; 26. 其他侵犯公民人身、民主权利; 27. 其他侵犯财产; 28. 其他妨害社会管理秩序; 29. 其他破坏市场经济秩序; 30. 举报、提供违法犯罪行为线索; 31. 举报逃犯及违法犯罪嫌疑人; 32. 非法聚集; 33. 非法集会、游行、示威; 34. 群体骚乱; 35. 聚众冲击国家机关; 36. 聚众堵塞或破坏交通; 37. 持械聚众斗殴。
2	群体性事件	38. 涉及社会稳定、妨害治安秩序或者危及人身、财产安全的群体性事件。
3	道路交通管理	39. 酒驾、毒驾; 40. 超速行驶; 41. 违章装载; 42. 超员; 43. 疲劳驾驶; 44. 交通事故; 45. 交通拥堵; 46. 市政道路上的机动车乱停放; 47. 废弃车辆; 48. 其他交通安全违法行为。
4	治安灾害事故	49. 危化物品泄漏事故、中毒事故、爆炸事故、火灾事故; 50. 沉船事故、挤压死伤事故、建筑坍塌事故、疫情灾害、自然天气灾害、铁路行车事故等。
5	群众救助服务	51. 自杀; 52. 人员走失、人员迷路、人员溺水; 53. 人员坠落; 54. 动物伤人; 55. 流浪狗收容; 56 饲养动物, 干扰他人正常生活 (大型犬及禁养犬管控); 57. 公众遇到危难, 处于孤立无援状况, 需要立即救助的其他情况。
6	抢险抗灾救援	58. 涉及水、电、气等公共设施出现险情, 威胁公共安全、人身或者财产安全和工作、学习、生活秩序的, 需要公安机关协助开展先期紧急处置; 59. 道路出现坍塌、坑洼、水毁、隆起等损毁或者交通信号灯 (城市范围内及公路上已移交交警)、交通标志 (城市范围内及公路上交警承建)、交通标线等交通设施损毁、灭失, 可能造成危险, 确需公安机关先期采取安全措施的; 60. 路面不洁, 可能造成危险, 确需公安机关先期采取安全措施的。

序号	警务警情分类	转办事项
7	涉警投诉举报	61. 对公安机关及其人民警察正在发生的违反法律法规和人民警察各项纪律规定，违法行使职权，不履行法定职责；62. 不遵守各项执法、服务、组织、管理制度和违背职业道德的各种行为。
8	其他紧急求助	63. 危及公共安全、人身或者财产安全的其他紧急情况，以及 12345 成员单位在工单办理中，遇到扬言实施过激行为、矛盾纠纷激化、事态难以控制或阻碍行政执法等情形，需要公安机关派警联动处置的事项；64. 意外死亡；65. 治安立杆、线缆等设施损毁、灭失，可能造成危险，确需公安机关先期采取安全措施的；66. 扬言砍人、同归于尽、写恐吓信或者以其他方法威胁他人人身安全的。

附件 2:

# 110 报警服务台转 12345 政务服务便民热线 分流转办事项清单

序号	非警务警情分类	转办事项
1	政务咨询类	政府工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、依申请或非依申请政府服务事项等政务信息咨询。
2	公共设施类	1. 污水井盖；2. 雨水井盖；3. 通信井盖；4. 电力井盖；5. 公路井盖；6. 小区井盖；7. 村居井盖；8. 窨井缺盖；9. 涵洞损坏；10. 其他不明井盖涵洞等；11. 国道省道；12. 高速公路；13. 县道；14. 乡村道路、城市道路；15. 桥梁损坏、道路及居民区积水；16. 城市路灯、地灯、景观灯；17. 村居内自建路灯；18. 其他公共照明设施；19. 地下管线；20. 电力立杆、线缆；21. 通信杆塔、线缆；22. 其他不明立杆（不含治安立杆）、线缆；23. 公共电力设施；24. 用户电力设施；25. 其他电力设施；26. 国有自来水管网；27. 私营自来水管网；28. 用户自来水管；29. 公共消防栓；30. 用户消防栓；31. 污水主管网；32. 污水接入管网；33. 水域护栏；34. 供暖及其他水设施；35. 公共天然气管网；36. 用户天然气管道；37. 公共广电网络设施；38. 用户广电网络设施；39. 道路隔离栏；40. 安全岛；41. 交通标志牌（除城区及交警公路建设外）；42. 道路边界护栏；43. 公路防护设施；44. 公交站点、站牌；45. 地名牌、路名牌；46. 其他交通设施。
3	市容管理类	47. 公共厕所；48. 垃圾箱、果皮箱；49. 公益宣传栏；50. 其他市容环境设施；51. 房屋抢建；52. 违章搭建；53. 居民小区内电动车违规停放；54. 随意张贴广告；55. 占道经营；56. 沿街晾挂；57. 露天烧烤；58. 物业管理投诉；59. 垃圾焚烧；60. 焚烧抛撒丧葬祭祀用品；61. 其他街面秩序问题。
4	农林绿化类	62. 动植物疫情；63. 林木倾倒；64. 树木修剪；65. 除虫除害；66. 破坏绿化；67. 动物尸体清理等。
5	施工管理类	68. 工地扬尘；69. 施工车辆抛洒滴漏；70. 施工噪音；71. 违规开挖；72. 房屋受损；73. 违规拆改墙体；74. 施工占道；75. 无证掘路；76. 违规拆改墙体；77. 施工废弃料乱堆放；78. 房屋受损等施工管理问题。

序号	非警务警情分类	转办事项
6	环境保护类	79. 光污染；80. 电磁污染；81. 水体污染；82. 乱倒乱排污水；83. 空气污染；84. 工业生产噪音；85. 交通运输噪音；86. 其他环境卫生问题。
7	经营管理类	87. 无证照经营、非法营运；88. 出租车拒载、宰客甩客、客运投诉；89. 营运车辆上的失物求助；90. 商品和服务质量投诉、价格举报；91. 贩卖野生动植物；92. 食品药品保健品安全；93. 网吧违规经营；94. 黑中介；95. 野导游；96. 未成年人进出营业性娱乐场所；97. 举报非法书刊及音像制品等。
8	车辆停放类	98. 小区内车辆影响消防安全、僵尸车；99. 收费停车场；100. 单位内部管理停车场等非道路区域车辆乱停乱放等。
9	矛盾纠纷类	101. 小区公用设施维修纠纷，住宅违规装修纠纷；102. 物业服务品质差，小区内占道停车，过道堆放杂物；103. 上下楼房漏水纠纷；104. 其他物业管理问题；105. 房屋质量问题；106. 妇女、未成年人权益保护；107. 土地、山林、水塘划界纠纷；108. 征地拆迁，涉房地产权益；109. 劳务、劳资纠纷；110. 快递投诉，消费纠纷；111. 中介纠纷等；112. 价格纠纷；113. 景区服务、旅行社服务纠纷；114. 餐饮住宿服务纠纷；115. 其他旅游管理问题。
10	求助服务类	116. 医疗事故求助、疫情求助等卫生求助类；117. 精神障碍患者、流浪乞讨人员、弃婴等民政救助类；118. 野生动物入侵；119. 法律援助、弱势群体救助；120. 涉及政务服务的其他投诉举报、咨询求助事项。
11	交通出行	121. 客运服务咨询；122. 客运服务投诉、客运价格投诉；123. 物品遗失出租车、网约车、公交车及其他公共交通工具上。
12	民政事务	124. 殡葬事务；125. 非肇事肇祸精神障碍患者管理；126. 流浪乞讨人员管理。

# 《铁岭市 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动实施方案》 政策解读

## 一、出台背景

近年来，12345 与 110 职责边界不清晰、联动机制不健全、数据共享不充分、信息化支撑不到位等问题，12345 与 110 对接联动工作效率不高，非警务警情占用警力资源情况仍较为普遍。2022 年 12 月 7 日辽宁省政府办公厅印发了《辽宁省人民政府办公厅关于印发 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动实施方案的通知》（辽政办发〔2022〕49 号）要求各地区加强 12345 与 110 能力建设，以对接联动机制顺畅运行为目标，以分流联动事项高效办理为重点，以平台数据智能应用为支撑，加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的 12345 与 110 高效对接联动机制。

## 二、工作措施

一是健全联动机制。包括分流转办机制、常态联动机制、应急联动机制、联席会商机制等。《方案》明确，对属于 12345 或 110 业务受理范围的事项，通过“一键转接”

“三方通话”等方式进行互转。对职责边界不清、存在管辖争议的高频诉求事项，及时召集相关职能部门研究会商。与119、120等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线建立应急联动机制，切实提高社会应急联动处置的联防、联控、联处能力和水平。

二是强化系统支撑。推动平台融合互通，明确平台融合互通的建设需求和业务流程。建立省级监控中心，推动12345与110系统的数据汇聚、随机抽访、数据监控、闭环管理等。综合应用数据分析成果，常态化开展政务服务诉求和警情数据融合研判。加强数据安全应用，确保信息系统运行安全和信息资源共享交换的数据安全。

三是加强能力建设。加强12345热线知识库建设，推行“即问即答”“接诉即办”“工单直转办理一线”等方式，通过智能推荐、语音自动转化等人工智能方式，提升12345接办质效。科学合理设置110接警专席，加强一线处警工作数据赋能和后台支撑，提升接处警工作效能。常态化开展12345与110业务培训，提升专业服务能力。

### 三、关键词诠释

12345政务服务便民热线是地方人民政府受理企业和群众对政府管理和服务的非紧急诉求的便民热线平台，受理范围为：企业和群众关于经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、非紧急求助、投诉、

举报和意见建议等。

110 是公安机关受理处置企业和群众报警、紧急求助和警务投诉的报警服务平台，受理范围为：刑事类警情、治安类警情、道路交通类警情、危及人身和财产安全或者社会治安秩序的群体性事件以及其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警；公共设施险情、灾害事故以及其他危及人身和财产安全、公共安全等需要公安机关参与处置的紧急求助；对公安机关及其人民警察正在发生的违法违规或者失职行为的投诉。

对接联动：12345 便民热线与 110 报警平台实现互联互通、业务协同，数据资源共享。

#### **四、主要特点**

一是进一步提升铁岭市政务服务水平，持续推进办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居的营商环境建设，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二是坚持问题导向，及时解决企业和群众反映的各类诉求，切实解决 12345 与 110 等紧急类诉求平台对接不顺畅、沟通不及时、缺乏有效联动等突出问题，建立工作协调及信息共享机制。

三是进一步建立健全 12345 与 110 对接联动方案，完善全流程闭环管理机制，实现科学合理分流非警务求助、快速有效处置突发警情。

四是在参照国家、省政府《方案》的基础上，细化了12345政务服务便民热线与110报警服务台互转办事项清单，其中：12345转110细化分解为8类警务警情66个转办事项；110转12345细化分解为12类非警务警情126个转办事项。

文件解读单位：铁岭市营商环境建设局

解读人：倪辽粤

解读人办公电话：024—74290398

# 铁岭市人民政府办公室关于印发 铁岭市破坏营商环境行为投诉举报及 责任追究暂行办法的通知

铁政办发〔2023〕25号

各县（市）、区人民政府，铁岭经济技术开发区管委会，市政府有关部门、直属机构：

经市政府同意，现将《铁岭市破坏营商环境行为投诉举报及责任追究暂行办法》印发给你们，请结合实际，认真遵照执行。

铁岭市人民政府办公室

2023年12月17日

（此件公开发布）

# 铁岭市破坏营商环境行为投诉举报及 责任追究暂行办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为深入贯彻习近平总书记在东北全面振兴座谈会上的讲话精神，建立破坏营商环境行为的责任追究和倒查机制，促进各级各领域公职人员履职尽责，进一步优化政治生态，营造良好营商环境。依据国务院《优化营商环境条例》（国务院令 第 722 号）和《辽宁省优化营商环境条例》等相关文件，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于全市所有行使公权力的部门单位及其工作人员。

**第三条** 本办法所称破坏营商环境行为责任追究，是指各机关和组织及其工作人员在公务活动中，所产生的损害公民、法人和其他组织合法权益的行为，破坏营商环境造成不良影响或后果而受到的责任追究。

**第四条** 责任追究工作应坚持的原则：依规依纪、实事求是；党政同责、一岗双责；分清责任、权责统一；失责必问、问责必严；分级负责、层层落实责任。

## 第二章 破坏营商环境情形

**第五条** 破坏营商环境行为是指各机关和组织及其工作人员不履行或不正确履行工作职责，破坏营商环境造成严重影响和后果的，主要包括：

（一）不讲诚信、不守承诺，“履约践诺”的信用环境建设不到位。如，符合法律法规的招商引资承诺不兑现，法院作出的生效判决不执行，拖欠各类账款等行为。

（二）司法不公、司法腐败，打造“公平公正”的司法环境不到位。如，涉及市场主体的案件办理不公正，涉企案件久拖不立、久审不结，超标的查封财产、谋利性执行款物，枉法裁判、违法办案、滥用刑事手段非法介入民事纠纷等行为。

（三）选择性执法、徇私枉法，打造“文明规范”的执法环境不到位。如，选择性执法、趋利性执法、“人情”执法、“钓鱼”执法、多头执法、粗暴执法等行为。

（四）审批任性、设租寻租，打造“阳光便利”的审批环境不到位。如，审批事项该放不放、明放暗控、放责留权、不该放乱放，审批流程过多过繁、互为前置、互相证明、审批回流等行为。

（五）监管不当、干扰掣肘，打造“简约高效”的监管环境不到位。如，多头监管、恣意裁量、以罚代管、一事多

罚，应严肃追究却放任不管、纵容违法和以管谋私、“猫鼠一窝”等行为。

（六）违规操作、造假舞弊，打造“中立诚信”的中介环境不到位。如，隐性中介垄断、操纵服务价格、提供虚假结论，以及服务耗时长、收费高、质量差等行为。

（七）幕后交易、欺瞒侵夺，打造“公平竞争”的经营环境不到位。如，开“影子公司”、当“影子股东”，金融乱象，随意拉闸限电，设置不当排他条款、破坏公平竞争等问题，黑恶势力掠夺资源、抢夺市场、强行入股、强揽工程、强迫交易、强收“会费”等行为。

（八）状态不振、作风不良，打造“用心贴心”的政务服务环境不到位。如，公职人员不作为、慢作为、假作为、乱作为，甚至无故刁难、吃拿卡要等行为。

（九）领导干部违反营商环境政策措施和重大决策，在营商环境建设工作中履职不力，造成严重不良影响和后果等行为。

（十）其他企业和群众反映强烈、社会影响较大的破坏营商环境及存在不良作风等行为。

（十一）其他违反优化营商环境有关规定的行为。

### **第三章 破坏营商环境行为投诉举报受理**

#### **第六条 投诉举报受理实行属地管理与层级管理相结合**

的原则。各级营商环境建设主管部门作为投诉举报受理部门。企业或群众可以通过网站、电话、信函等渠道，采取实名或者匿名方式进行投诉举报，提倡实名投诉举报。各级投诉举报受理部门应当设立营商环境投诉举报处理中心，保证投诉举报渠道畅通，并通过主流媒体和政府门户网站向社会公布投诉举报受理方式。行业协会、商会和营商环境监督员可收集相关投诉举报材料并转报营商环境投诉举报处理中心。

**第七条** 投诉举报人原则上应当提供书面投诉材料，内容包括：

- （一）明确的投诉举报对象；
- （二）具体的问题、诉求和理由；
- （三）必要的证据材料；
- （四）实名投诉举报的，需提供投诉举报人真实姓名、详细地址、联系方式等基本信息；
- （五）以单位名义投诉举报的，需加盖单位公章。

通过电话等方式投诉举报的，投诉举报受理部门应当为其登记，并由投诉举报人提供必要的证据材料。

**第八条** 投诉举报受理部门对投诉举报材料进行审查后，一般应当场答复是否受理，并出具受理或者不予受理通知书；不能当场答复的，应当在3个工作日内决定是否受理。不予受理的，应当在不予受理通知书中详细说明不予受

理的原因。

**第九条** 下列投诉举报情形不予受理：

（一）投诉举报事项已提起行政诉讼、申请行政复议或申请仲裁的；

（二）投诉举报事项应当或已经由纪检监察机关处理的；

（三）投诉举报事项信访部门已受理或已经有结论性意见的；

（四）投诉举报事项依法应由或已有特定行业部门处理的；

（五）投诉举报事项涉及军队、武警管辖的；

（六）对已由营商环境主管部门办理，且已给出最终处理意见的重复投诉；

（七）投诉举报事项证据材料不全且投诉人无正当理由不予提供的；

（八）其他不属于营商环境建设主管部门处理的事项。

#### **第四章 破坏营商环境行为投诉举报办理**

**第十条** 各级营商环境投诉举报处理中心在接到符合受理条件的投诉举报事项后，应当立即向营商环境建设主管部门汇报，由营商环境建设主管部门进行初步调查和分析研判。

**第十一条** 营商环境建设主管部门应当采取电话沟通、

查验相关证据材料、约见当事人或者现场走访等方式对投诉举报事项进行调查、核实、取证，并协调行业主管部门或政府法治部门，对受理问题进行初步研判，得出调查意见。

**第十二条** 经初步研判的投诉问题，按照以下方式办理：

（一）如不涉及破坏营商环境行为，营商环境建设主管部门应当协调有关单位，帮助投诉人解决合理诉求。

（二）如情节较轻的，营商环境建设主管部门应当给予被投诉举报单位责令限期整改、责令书面检查、公开道歉、约谈批评、通报批评处理。

（三）如情节较重的，营商环境建设主管部门向纪检监察机关移交问题线索。

（四）巡视巡察和上级部门督查、通报中涉及的破坏营商环境行为由各级党委和纪检监察机关按照干部管理权限处理。

**第十三条** 营商环境建设主管部门对办理结果进行核查后，应在3个工作日内向投诉举报人反馈，并听取投诉举报人意见。投诉举报人对办理结果不满意，并提供新的证据和理由的，营商环境建设主管部门要依据情况重新办理。

## 第五章 破坏营商环境行为责任承担主体

**第十四条** 破坏营商环境行为责任由直接责任人员和直

接主管人员承担。其中，具体承办人为直接责任人员，审核人和批准人为直接主管人员。

**第十五条** 破坏营商环境行为由一个机关单独决定而产生的，由该机关承担全部责任；由两个以上机关共同决定而产生的，由主办机关承担主要责任，其他机关承担相应责任；涉及多个单位共同行为的，按法定职责和其行为在决策、执行、监督管理过程中的地位和作用确定责任。

**第十六条** 各机关经领导集体决策程序后作出决定，导致产生违法、不当行为或者不履行法定职责的，参与作出决定的分管领导视为审核人、主要领导视为批准人，按直接主管人员承担责任。

**第十七条** 上级机关改变、撤销下级机关作出决定的行为，导致产生违法或者不当行为的，上级机关的承办人、审核人、批准人分别承担相应的责任。

**第十八条** 机关人员执行上级错误的决定或者命令，未及时书面提出合法合规建议意见的，依照有关法律法规确定相应责任。

## **第六章 破坏营商环境行为责任追究方式和程序**

**第十九条** 各级纪检监察机关综合运用“四种形态”，对破坏营商环境行为的单位及其工作人员可以给予通报、诫勉、组织调整、组织处理以及党纪政务处分。

责任追究方式可以单独使用，也可以合并使用。涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

对单位组织问责的，可根据情节轻重，责令作出书面检查、整改、通报，同时对该单位中负有责任的班子成员进行问责。

执法、执纪和司法人员违法违规的，由组织任免机关、纪检监察机关依法作出处理。涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

**第二十条** 有下列情形之一的，应当从重或加重问责：

- (一) 被中央级别媒体曝光或产生重大舆情的；
- (二) 一年内受到两次以上处理的；
- (三) 拒不承认错误，不及时采取补救措施的；
- (四) 干扰、阻碍调查处理的；
- (五) 打击、报复、威胁投诉举报人、办案人、证人及其他相关人员的；
- (六) 弄虚作假、隐瞒事实真相的；
- (七) 与违法违规人员相互勾结，包庇纵容、协从其违纪违法行为，或者为其充当保护伞的；
- (八) 其他应当从重处理的情形；

**第二十一条** 负有优化营商环境工作主体责任和监管责任的党政组织、纪检监察机关、组织人事部门，对发现本规定确定的问责情形应当调查而未调查，应当移送而未移送，应当问责而未问责的，严肃追究有关责任人员的责任。

**第二十二条** 对破坏营商环境的问题线索尤其是企业人员实名举报的，应当优先办理、优先处置、及时回复；经查证属实的，依规依纪依法严肃处理。

**第二十三条** 坚持“三个区分开来”，有下列情形之一的，可按程序申请免责，防止问责泛化、简单化。

（一）在推进改革中因缺乏经验、先行先试出现的失误，尚无明确限制的探索性试验中的失误，为推动发展的无意过失；

（二）在集体决策中对错误决策提出明确反对意见或者保留意见的；

（三）在决策实施中已经履职尽责，但因不可抗力或难以预见等因素造成损失的；

（四）及时采取补救措施，有效挽回损失或者消除不良影响的；

（五）其他符合免责的情形。

**第二十四条** 受到问责的人员对问责决定不服的，可以向问责决定机关和单位提出书面申诉。作出问责决定的机关和单位应当依据有关规定受理并于1个月内作出处理。申诉期间，不停止问责决定的执行。

## 第七章 附 则

**第二十五条** 本办法由市营商环境建设领导小组办公室负责解释，自印发之日起试行，有效期2年。

# 《铁岭市破坏营商环境行为投诉举报及 责任追究暂行办法》政策解读

## 一、出台背景及目的

深入贯彻习近平总书记在东北全面振兴座谈会上的讲话精神，依据国家、省《优化营商环境条例》、《辽宁省营商环境投诉处理办法》等相关法律规定，制定本办法，旨在通过建立破坏营商环境行为的责任追究和倒查机制，促进各级各领域公职人员履职尽责，进一步优化政治生态，营造良好营商环境。

## 二、文件出台依据

《优化营商环境条例》（中华人民共和国国务院令 第722号）第四十九条：政府及其有关部门应当建立便利、畅通的渠道，受理有关营商环境的投诉和举报。

《辽宁省优化营商环境条例》第四十五条：营商环境建设主管部门应当完善处理损害营商环境投诉举报制度，制定损害营商环境投诉举报办法，对投诉举报实行统一受理、按责转办、跟踪督办，并按照相关规定的时限将办理情况反馈投诉举报人。

投诉举报人弄虚作假、捏造事实，或者提供虚假材料的，有关部门应当记入单位或者个人信用档案。

### 三、关键词诠释

营商环境：是指企业等市场主体在市场经济活动中所涉及的体制机制性因素和条件。——《优化营商环境条例》

营商环境：是指伴随企业从开办、营运、结束整个过程的各种周围环境和条件的总和。包括企业在开设、经营、贸易活动、纳税、关闭等方面遵循的政策法规所需要的时间和成本等条件。——《世界银行定义》

破坏营商环境行为：是指各机关和组织及其工作人员不履行或不正确履行工作职责，损害营商环境，造成严重不良影响和后果的行为。

### 四、主要内容

《办法》共分七章二十五条。

第一章为总则。主要包括办法出台的背景和意义，适用范围，破坏营商环境行为的定义以及工作原则。

本办法所称破坏营商环境行为责任追究，是指各机关和组织及其工作人员在公务活动中，所产生的损害公民、法人和其他组织的合法权益行为，造成不良影响或后果而受到的责任追究。责任追究工作原则是依规依纪、实事求是；党政同责、一岗双责；分清责任、权责统一；失责必问、问责必严；分级负责、层层落实责任。

第二章为破坏营商环境情形。主要包括十一种情形分别为破坏信用、司法、执法、审批、监管、中介、经营、政务服务等环境的问题以及其他履职不力、群众反映强烈等问题。表现为：不讲诚信、不守承诺；司法不公、司法腐败；选择执法、徇私枉法；审批任性、设租寻租；监管不当、干扰掣肘；违规操作、造假舞弊；幕后交易、欺瞒侵夺；状态不振、作风不良等。

第三章为投诉举报受理。主要包括投诉举报受理原则、需提供内容的要求、投诉举报处理时限和八种不予受理情形。

第四章为投诉举报办理。主要包括投诉举报办理环节、办理流程、办理要求。其中规定，营商环境建设主管部门应对受理问题初步研判，得出调查意见。如不涉及破坏营商环境行为，协调有关单位，帮助投诉人解决合理诉求。如情节较轻的，给予责令限期整改、责令书面检查、公开道歉、约谈批评、通报批评处理。如情节较重的向纪检监察机关移交问题线索。

第五章为责任承担主体。主要包括破坏营商环境行为责任主体，责任划分。

第六章为责任追究方式、程序。主要包括责任追究方式、以及八种需要加重处理的情形。同时，为体现重视企业诉求，打造“亲”“清”政商关系的鲜明态度，第二十二条

规定，如果是企业人员实名举报的，应当优先办理、优先处置。最后要坚持“三个区分开来”，防止问责泛化、简单化。

第七章为附则。本办法有效期为2年。

## 五、投诉受理流程及结果反馈

1. 《办法》中第三章第六条，投诉举报受理实行属地管理与层级管理相结合的原则。各级营商环境建设主管部门作为投诉举报受理部门。投诉举报可以通过网站、电话、信函，采取实名或者匿名方式进行，提倡实名投诉举报。各级投诉举报受理部门设立营商环境投诉举报处理中心，保证投诉举报渠道畅通，并通过主流媒体和政府门户网站向社会公布投诉举报受理方式。

2. 投诉举报人应当提供书面投诉材料，内容包括：

(一) 明确的投诉举报对象；(二) 具体的问题、诉求和理由；(三) 必要的证据材料；(四) 实名投诉举报的，需提供投诉举报人真实姓名、详细地址、联系方式等基本信息；(五) 以单位名义投诉举报的，需加盖单位公章。通过电话等方式投诉举报的，投诉举报受理部门应当为其登记，并由投诉举报人提供必要的证据材料。投诉举报受理部门对投诉举报材料进行审查后，一般应当当场答复是否受理，并出具受理或者不予受理通知书；不能当场答复的，应当在3个工作日内决定是否受理。不予受理的，应当在不予受理通知书中详细说明不予受理的原因。

### 3. 投诉举报不予受理情形：

(一) 投诉举报事项已提起行政诉讼、申请行政复议或申请仲裁的；(二) 投诉举报事项应当或已经由纪检监察机关处理的；(三) 投诉举报事项信访部门已受理或已经有结论性意见的；(四) 投诉举报事项依法应由或已有特定行业部门处理的；(五) 投诉举报事项涉及军队、武警管辖的；(六) 对已由营商环境主管部门办理，且已给出最终处理意见的重复投诉；(七) 投诉举报事项证据材料不全且投诉人无正当理由不予提供的；(八) 其他不属于营商环境建设主管部门处理的事项。

解读单位：铁岭市营商环境建设局

解读人：李 诺

联系电话：024—76612345