**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**

**各县（市、区）司法局，济宁高新区、太白湖新区政法委，济宁经济技术开发区管委会党政办，市直有关部门、单位：**

**根据司法部办公厅《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）的安排部署，济宁市被确定为行政执法监督与12345政务服务便民热线建立合作机制试点单位。为纵深推进试点工作，确保试点工作顺利进行，市司法局决定就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）合作机制在部分地区开展基层试点工作。现将有关事项通知如下:**

1. **总体要求**

**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，坚持以人民为中心，按照依法有序、科学规范、统筹推进、切实可行的原则，及时了解掌握人民群众对行政执法工作的诉求，着力解决社会反映强烈、关系人民群众切身利益的行政执法难点、热点问题。推动行政执法监督与‘12345’热线建立合作机制，促使行政执法监督靠前一步拓展“监督源”，便民热线延展一步提升办理质量，倒逼行政执法部门严格规范公正文明执法，提高依法行政水平，为推进政府治理体系和治理能力现代化提供有力法治保障。**

1. **试点任务**
2. **实现信息共享。明确信息共享的标准、内容、类别、范围和方式，在遵守国家有关保密规定的前提下，实现行政执法监督和“12345”热线的信息互联互通、双向推送。重点对涉及行政执法方面的信息进行分类归集，“12345”热线要提供月度、季度、年度群众诉求事项、热点问题、办理情况，以及行政执法部门的办诉时效、办诉质量、工作成效、回访评价等情况。试点单位可以结合本地区本单位工作实际，创新共享机制和方式，充分利用人工智能、大数据等技术手段对推送信息进行分级分类处理，区分一般、重大、需协调争议解决或者普遍性执法问题等，提出意见建议，一并推送给“12345”热线，实现信息交换和共享工作。**
3. **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以及部门职能交叉、疑难复杂等问题，试点单位要结合本地区行政执法工作实际，建立定期会商机制，充分发挥法治协调职能，及时会同编制部门、政务服务部门、行政执法部门研究会商，逐一厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范，共同分析研判问题症结，及时预测预警预防。对于群众反映的共性执法问题，精准锁定重点监督的行政执法领域、行政执法行为和行政执法人员，列入年度行政执法监督计划，适时开展行政执法专项监督。**
4. **强化重点督办。试点单位要结合“12345”热线反映的重大行政执法事项，充分发挥执法监督作用，密切关注群众反映的普遍、突出问题，对群众投诉比较集中、行政执法部门屡次不改的问题，通过行政执法监督平台线上监督、行政执法案例示范指导、行政执法案卷核验、随同执法等形式分领域、分部门开展跟踪督办；对造成重大社会影响的执法案件，发现行政执法行为违法或者不当的，要启动行政执法监督程序，制发《行政执法监督意见书》；探索重大督办案件办结信息共同研判反馈机制，行政执法机关的案件办理情况经由行政执法监督机构审核把关后再行答复，提升群众诉求办理水平。**
5. **做好信息应用。试点单位要根据“12345”热线提供的月度、季度、年度报告情况，深度分析群众对行政执法的意见建议，构建行政执法效能群众满意度指标体系，对行政执法部门的执法情况进行专项效能评价考核。充分利用济宁市行政执法监督平台“12345+执法监督”数据分析模块各项数据指标，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。**
6. **试点安排**
7. **试点期限。试点工作自2023 年 11月底开始，到 2024年10月底结束。**
8. **试点单位。在各地自愿报名的基础上，综合考虑地域分布、执法状况、工作基础等因素，确定在兖州区、泗水县、邹城市、微山县、鱼台县、梁山县6个地区开展试点。**
9. **工作要求**

**（一）加强组织领导。各试点单位要提高政治站位，深刻认识推动行政执法监督与“12345”热线建立合作机制，对于加强改进行政执法监督工作，提高行政执法质量，提升群众满意度的重要意义。积极向地方党委、政府报告试点工作情况，争取党委、政府支持。切实加强工作领导，细化工作措施，压实工作责任，倒排工期，抓好落实，确保此项工作顺利进行。**

**（二）强化责任落实。各试点单位要把握试点工作的原则和要求，充分结合当地工作实际，共同研究建立合作机制的总体思路、长效机制和实施方案，明确专职人员具体负责涉行政执法类信息推送、案件会商督办、大数据分析研判等事宜，协调解决合作工作中遇到的困难和问题，确保群众诉求“件件有回音、事事有着落”。**

**（三）注重示范引领。各试点单位要按照试点工作要求，及时认真梳理试点工作中的好经验、好做法、好案例，创新实践工作机制，不断健全工作方式，注重培先树优，用典型引导推动整体工作开展。各试点单位要每季度报送试点工作进展情况，并于 2024 年 10月底前报送试点工作总结；没有参与试点的县区，探索开展相关工作的也及时报送工作动态。市司法局将通过工作座谈、新闻宣传等方式，推动试点单位之间的交流，及时复制推广试点经验。**

**济宁市司法局**

**2023年11月24日**