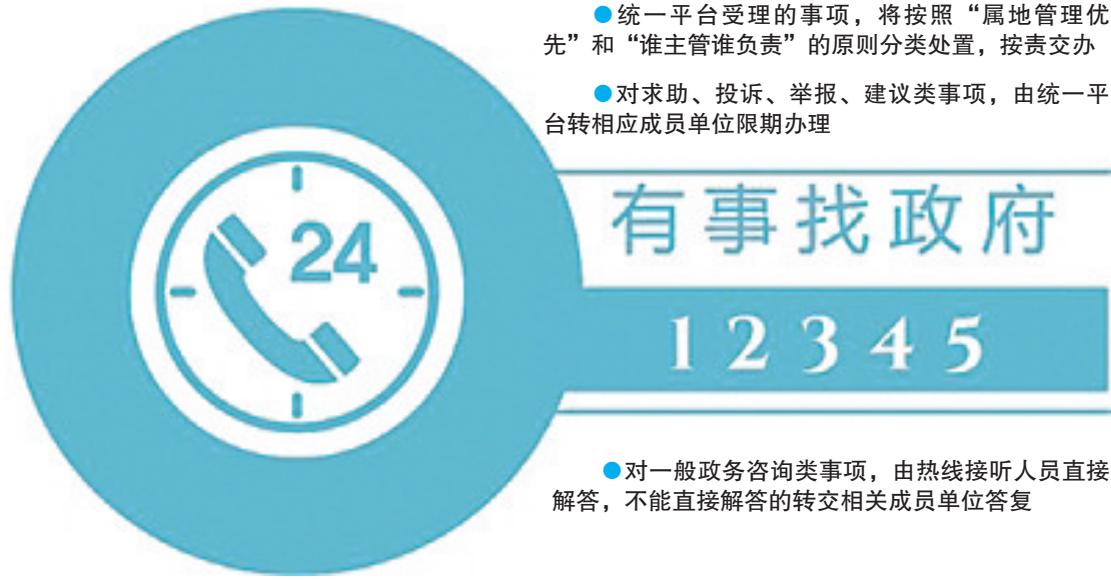


我省将建统一政务服务热线平台

咨询投诉举报均可拨打12345 明年年底前基本建成



●统一平台受理的事项,将按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”的原则分类处置,按责交办

●对求助、投诉、举报、建议类事项,由统一平台转相应成员单位限期办理

●对一般政务咨询类事项,由热线接听人员直接解答,不能直接解答的转交相关成员单位答复

省政府办公厅日前印发《关于建设统一政务服务热线平台的指导意见》(以下简称《意见》),对全省政务服务热线整合,今后,河南省无论涉及哪个部门的咨询、投诉和举报,只需拨打“12345”。

《意见》提出,2019年年底前,基本建成全省统一的12345政务服务咨询投诉举报处置体系。

24小时全天候受理、解答、转办

针对政务服务热线号码过多、接通率低、缺乏统一管理等问题,《意见》提出,河南将推动各地、各部门政务服务类咨询、投诉、举报热线横向整合、纵向对接,建成全省统一的12345政务服务热线平台。

按照部署,河南将依托省政府门户网站、河南政务服务网和各省辖市现有的12345市长热线平台,整合省、市、县、乡四级非紧急类政务服务咨询、投诉、举报渠道,实现热线电话、网站、邮箱、微信、微博、APP等多渠道接入,全方位受理。

《意见》明确,2019年年底前,河南将基本建成全省统一的12345政务服务咨询投诉举报处置体系,实行集中管理、统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责工作机制,实现12345一号对外、多线联动、7×24小时值守,全天候受理、解答、转办群众的咨询、求助、投诉、举报、建议。

110、119、120等紧急类热线保留

《意见》明确,我省将根据各类热线实际情况采取直接合并、呼叫转移、并行接听等方式,逐步把各部门设立的政务服务类热线整合到12345平台。保留110、119、120等紧急类热线,加强与12345平台之间的协调联动。

对因专业性强、集成度高、咨询服务量大确需保留的热线,可以保留,但必须通过呼叫转移或并行接听方式与12345平台对接。各级保留的热线要规范办理程序,办理过程的相关数据要纳入省、市级12345平台,确保省、市级平台数据的完整性。

此次整合后,各地、各部门原则上不得新设其他政务服务热线。

信访方面诉求不予受理

根据《意见》,我省各级政务服务热线号码为12345。原则上,省级热线受理涉及省直各单位的事项和各省辖市12345转来的跨区域诉求事项,省辖市受理市区范围内群众反映的事项,县(市)受理本地群众反映的属地管理事项。

各级政务服务热线主要受理咨询、求助、投诉、举报、建议等方面的事项,涉及司法、纪检、信访方面的诉求,不纳入热线受理范围。

各地、各部门要按职责办理平台受理事项,形成全省政务服务热线“一个号码对外、两级平台受理、各级依责办理”的运行模式。

数据共享,形成四级联动

《意见》提出,我省统一平台包括省级平台和市级平台。

省政府办公厅牵头,依托省政府门户网站建设省级平台,实现与河南政务服务网互联互通,并制定平台建设标准规范体系。各省辖市统筹建设覆盖市、县、乡热线成员单位的市级平台,并通过数据接口与省级平台互联互通、数据共享,形成省、市、县、乡四级联动网络。

省辖市所辖县(市)原则上不再另外新建平台,直接使用省辖市平台,采用12345远端座席方式受理本地群众反映的属地管理事项;已建设运营或即将建成投用的12345县级平台,要

与省辖市平台进行数据对接。

根据《意见》,省政府办公厅、省辖市政府办公厅(室)分级统筹管理省级、市级政务服务热线工作。

联合督办或现场督办,限时办结

从管理型政府向服务型政府转变,确保群众诉求件件有着落、事事有回音。

《意见》要求,政务服务热线要由统一政务服务热线平台集中管理、全程监督。

统一平台受理的事项,将按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”的原则分类处置,按责交办。对一般政务咨询类事项,由热线接听人员直接解答,不能直接解答的转交相关成员单位答复;对求助、投诉、举报、建议类事项,由统一平台转相应成员单位限期办理,各相关单位要妥善保护投诉举报人隐私。

根据《意见》,我省将建立健全政务服务热线工作督办机制,加强对交办事项的跟踪、催办和督办。对逾期未办、逾期退回的承办单位,要予以警告;对办理质量差,不符合政策规定或敷衍塞责诉求人的,要退回承办单位重新办理;对跨层级或涉及部门较多、办理难度较大的,要开展联合督办或现场督办。

热线工作纳入政务公开年度考核

《意见》要求,各地政府要将热线工作纳入政务公开年度考核内容。各部门和统一平台主管部门要加强对受理事项办理情况的监督,对群众反映强烈的问题和线索,要加大媒体曝光力度;对应当办理而推诿扯皮的,要给予通报批评;对出现失职、渎职行为的,要依法依规进行调查、问责。

省政府办公厅每年将定期对各级12345热线平台工作进行考核、通报。据《郑州晚报》

司法大数据显示——

三成司乘冲突中 司机被抢方向盘

11月19日,最高法公布公交车司乘冲突引发刑事案件分析司法大数据报告。报告显示,七成案件发生在市内道路、路口、大桥、盘山路、高速路等危险环境下。

大数据显示,公交车司乘冲突引发的刑事案件的案件量总体稳定。2016年到2018年的10月31日,全国法院一审审结的公交车司乘冲突刑事案件共计223件,其中2017年较2016年增长4.8%,各年案件量约占全国一审审结刑事案件的万分之一。涉案罪名主要集中在以危险方法危害公共安全罪和故意伤害罪,分别占比39.01%和30.04%,此外还有寻衅滋事、妨害公务等罪名。

此类案件城市分布呈现两极化特点,新一线大中城市和六线及以下小城市合计占比近五成,且增长趋势明显。

在公交车司乘纠纷案件中,有69.96%的被告人为乘客,其中55.77%是以危害公共安全罪起诉的,受害人有50.54%为司机。纠纷起因多为车费和上下车地点等琐事,合计占比近六成。近四

成案件有人员伤亡的情况,其中引发死亡的案件占比19.61%。

这些案件中,超半数的案件有乘客攻击司机的行为,另外有近三成出现乘客抢夺车辆操纵装置如方向盘等情况。

数据显示,面对纠纷有约三成案件的司机选择了避让,另有一成的案件中其他乘客出面制止。

此类案件大多发生在车辆动态时,其中54.51%的案件发生在车辆行驶过程中,有46.4%的公交车司机主动采取了“紧急停车”措施应对冲突。超七成的案件发生在市内道路、路口、大桥、盘山路、高速路等危险环境下。超五成的案件出现了车辆撞击其他车辆、行人、道旁物体或者剧烈摇晃的情况,仅有20%的案件未造成重大不良后果。

此类案件的时间特点也较为明显,超过六成的案件发生在13时至21时。

数据还显示,在这些案件中,90.57%的判决为有期徒刑,超八成被告人刑期在一年至五年。晚综

港澳台居民在内地就业拟上社保 与所在地区职工或居民同标准缴费并享同等待遇

人力资源和社会保障部近日公布《香港澳门台湾居民在内地(大陆)参加社会保险暂行办法(征求意见稿)》,拟将港澳台居民纳入社保覆盖范围,与所在地区职工或居民同标准缴费并享受同等待遇。

“征求意见稿”提出,在内地(大陆)依法注册或者登记的企业、事业单位、社会团体、基金会、律师事务所等组织和有雇工的个体工商户依法聘雇的港澳台居民,应当依法参加职工基本养老保险、职工基本医疗保险、工伤保险、失业保险和生育保险,由用人单位和本人按照规定缴纳社会保险费。

在内地(大陆)依法从事个体工商经营的港澳台居民,可以参照注册地有关规定参加职工基本养老保险和职工基本医疗保险;在内地灵活就业且办理港澳台居民居住证的港澳台居民,可以参照居住地有关规定参加职工基本养老保险和职工基本医疗保险。在内地(大陆)就业时已经达到内地(大陆)法定退休年龄的港澳台居民,可以参加居住地城乡居民基本医疗保险。在内地

(大陆)居住且办理港澳台居民居住证的未就业港澳台居民,可以在居住地参加城乡居民基本养老保险和城乡居民基本医疗保险。

在内地(大陆)就读的港澳台大学生,按照属地原则自愿参加高等教育机构所在地城乡居民基本医疗保险。

参加城乡居民基本医疗保险的港澳台居民按照与所在统筹地区城镇居民同等标准缴费,并享受同等的基本医疗保险待遇。

港澳台居民在达到规定的领取养老金条件前离开内地(大陆)的,其社会保险个人账户予以保留,再次来内地(大陆)就业或者居住的,缴费年限累计计算;经本人书面申请终止社会保险关系的,可以将其社会保险个人账户储存额一次性支付给本人。已获得香港、澳门、台湾居民身份的原内地(大陆)居民,离开内地(大陆)时选择保留社会保险关系的,返回内地(大陆)居住、就业并参保时,原缴费年限合并计算;离开内地(大陆)时已经选择终止社会保险关系的,原缴费年限不再合并计算。据《北京晚报》