

# 12345便民热线管理办法明年1月1日起实行 首评“不满意”可酌情重新办理

为规范和加强政务服务便民热线的管理，市政府正式发布《天津市政务服务便民热线管理办法》。市民可通过热线，提出经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急诉求。该办法将于明年1月1日起实行。

12345政务服务便民热线是指市人民政府设立的，通过12345电话以及配套设置的网站、微信等渠道综合接收、直接答复和派发、督办有关诉求的公共服务平台。

诉求人提出诉求不受非法干预、压制和打击报复，正常生活和生产经营活动不受非法干扰，涉及的个人隐私、个人信息、商业秘密等依法受到保护。诉求人不得捏造事实，不得诽谤、诬告陷害他人，不得骚扰、侮辱、威胁工作人员，不得无正当理由反复或者长时间占用热线资源。

热线工作人员应当认真听取诉求人陈述，使用规范用语耐心解答，引导诉求人明确诉求内容，全面、准确记录诉求提出时间、诉求事项、联

系方式、保密事项等要素，形成诉求工单，并为诉求人查询办理进度和办理结果提供便利。对热线工作人员态度生硬、作风粗暴、敷衍塞责等不规范的服务行为，诉求人有权投诉举报。

诉求事项属于咨询且可以当场解答的，热线工作人员应当直接答复诉求人。涉及专业技术性较强或者咨询较为集中的诉求事项，热线工作机构可以要求承办单位设置驻场人员协助答复。

诉求事项属于求助、投诉、举报、意见建议等需要承办单位办理的，热线工作机构应当向承办单位派发工单，确定反馈期限。诉求事项包含多项诉求内容且属于不同承办单位职

责的，热线工作机构应当分别派发工单。热线工作机构应当建立健全派单工作机制，完善派单标准和工作规范，提升派单精准度，对疑难复杂诉求可以在派单前进行会商。

诉求事项办结后，热线工作机构应当通过电话、短信、网络等方式对诉求人进行回访，核实诉求事项办理情况，诉求人可以对诉求事项办理情况进行满意度评价。诉求人对诉求事项办理情况首次评价不满意的，热线工作机构可以根据情况将诉求事项退回承办单位再次办理。对热线工作中涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私以及有关个人信息，有关单位和人员应当履行保密义务，不得泄露。

## 相关链接

市政务服务部门、热线工作机构、承办单位和其他参与热线工作的单位及其工作人员有下列情形之一的，由有权机关责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- 1.对法定职责内的诉求事项拒不接收的；
- 2.对受理的诉求事项应办未办，经督办仍未办理的；
- 3.办理诉求事项弄虚作假的；
- 4.违反规定泄露国家秘密、商业秘密、个人隐私或者有关个人信息的；
- 5.非法干预、压制和打击报复诉求人，非法干扰诉求人正常生活、生产经营活动的；
- 6.对诉求人态度生硬、作风粗暴、敷衍塞责，导致不良后果的；
- 7.其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的情形。

新报记者 李文博

## 天津市绿地系统规划公开征求意见 2035年建成美丽宜居的北方园林城市



柳林公园  
摄影 新报记者 吴迪

为推动绿色低碳发展行动，根据《中共中央、国务院关于建立国土空间规划体系并监督实施的若干意见》要求，依据国家和天津市相关法规政策，天津市城市管理委员会发布《天津市绿地系统规划（2021—2035年）》并公开征求意见。

规划期限从2021年至2035年，规划目标为衔接市域山、海、田、园自然要素，到2035年，建成“绿量充沛、普惠共享、美丽宜居”的北方园林城市。

### 近期规划指标(2027年)

10万人拥有综合公园个数不小于0.6个；城镇人均公园绿地面积不小于10平方米/人；城镇绿地率不小于37%；城镇绿化覆盖率不小于39%；公园绿地、广场步行5分钟覆盖率不小于85%；古树名木及后备资源保护率保持100%。

### 远期规划指标(2035年)

10万人拥有综合公园个数不小于1.0个；城镇人均公园绿地面积不小于11平方米/人；城镇绿地率不小于38.5%；城镇

绿化覆盖率不小于39.5%；公园绿地、广场步行5分钟覆盖率不小于90%；古树名木及后备资源保护率保持100%。

### 公园体系构建

以市级国土空间总体规划确定的城镇开发边界为重点，规划构建“综合公园—专类公园—社区公园—游园(口袋公园)—街头绿地”的公园体系。

到2035年，全市规划综合公园不少于175个，津城核心区新建柳林公园、程林公园、北辰堆山公园等一批功能完善、特色明显、生态效益显

著的综合公园。

到2035年，全市规划专类公园不少于86个。传承天津市历史文化特色，保护修缮曹家花园、中山公园等现状历史名园和纪念性公园。重点建设植物园、儿童公园、体育健身公园等居民需求较大的专类公园。保留现状动物园。

原则上每个社区公园占地面积不小于1公顷。1-5公顷的社区公园服务半径500米，5-10公顷的社区公园服务半径800-1000米。

每个5分钟社区生活圈至少设置1处游园(口袋公园)，按照300米服务半径要求布局建设，实现居住用地步行300米可到达1处游园。

“见缝插绿”，利用闲置地、滨水空间、街旁空地、边角地、地铁站旁空地、高架桥下、沿路公共设施附属绿地等一切可利用的空间，完善游步道、休息座椅、活动场地等基本设施，建成街头绿地。

新报记者 徐燕

## 本市平行进口汽车产业壮大 改装豪车重型摩托 现身特色车展

日前，多款改装豪车、房车以及二十余款重型摩托车现身天津港保税区临港海岸线公园。作为第三届天津平行车安心嗨购节系列活动之一，改装车展引得众多车迷到场参观。近年来，本市平行进口汽车产业不断发展壮大，平行车安心嗨购节也愈发获得市场认可，此次活动预计促进平行车销售约2亿元。

“前两天看了灯光秀，今天又有改装车展，真是挺过瘾的。”车迷小张在接受记者采访时表示。

据主办方相关负责人介绍，本届平行进口汽车安心嗨购节采用“短视频宣传+网络直播+线下活动”以及“特色车+网红景点联动营销”的创新模式，活动于22日开幕，为期5天。

在线下，将分别在天津港综合保税区、和平区五大道、临港亲海公园等地举办开幕式及魅力夜保税灯光秀、平行进口汽车特装车展以及畅游临港海岸线改装车、房车、重机车展、“我是民间腕力王”挑战赛等活动。线上则将借助各直播平台进行整体的宣传和展示。

“预计全程将有80-100家企业参展，展示车辆累计超过200台。”天津市平行进口汽车流通协会秘书长张婷婷介绍。

据悉，自2015年本市开展平行进口汽车试点工作以来，本市平行进口汽车产业不断发展壮大。2023年，实现平行车进口3.86万辆，占全国进口总量80%以上，2024年1-10月，天津口岸平行车进口2.56万辆，占全国进口总量90%。

新报记者 苗娜

图片由活动承办方提供

