



# 天津市政务服务便民热线管理办法

# 天津市华侨捐赠管理办法

### 目录

- 第一章 总则
- 第二章 诉求办理
- 第三章 督办与评价
- 第四章 工作保障
- 第五章 法律责任
- 第六章 附则

### 第一章 总则

**第一条** 为了规范和加强政务服务便民热线的管理,提高政务服务水平,推进依法行政,优化营商环境,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市行政区域内12345政务服务便民热线的管理和诉求办理工作。

本办法所称12345政务服务便民热线(以下简称热线),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。

**第三条** 热线工作应当遵循以人民为中心的发展思想,坚持问题导向,依法办理、协同联动、便捷高效的原则,实行统一接收、归口办理、分级负责、限时办结、监督评价的工作机制,接受新闻媒体以及社会各界的监督。

**第四条** 市和区人民政府应当建立健全热线工作协调机制,统筹协调本行政区域内热线工作,协调解决热线工作中的重大事项和重点难点问题。

**第五条** 市政务服务部门是本市热线工作的行政主管部门,负责热线规划建设 and 全市热线工作的组织推动,指导和监督热线工作开展。

市便民专线服务中心是本市热线工作机构,具体负责热线日常运行管理工作。

区人民政府指定的工作机构负责本行政区域内热线的具体管理工作。

**第六条** 区人民政府,市人民政府各部门,法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织,承担公共服务职能的企业事业单位等是诉求事项的承办单位,负责办理诉求事项。

中央驻津党政机关、人民团体、社会组织可以参与办理诉求事项。

区人民政府可以指定有关部门、乡镇人民政府、街道办事处等作为承办单位具体办理诉求事项。

**第七条** 市和区人民政府应当建立健全经费保障机制,保障热线工作正常运行。

**第八条** 市和区人民政府及其有关部门应当采取措施,畅通渠道,支持、引导社会力量和社会公众参与诉求事项办理。

报刊、广播、电视、网络等新闻媒体应当采取多种形式,加强热线工作有关法律、法规、规章的宣传普及,引导公众形成正确认识和合理预期。

**第九条** 本市建立京津冀热线协同联动机制,推进诉求区域内互转互通、联动处置、信息共享,对社保医保、交通出行、旅游等与公众生活密切相关的诉求事项提供咨询、转接等服务。

### 第二章 诉求办理

**第十条** 自然人、法人或者非法人组织(以下统称诉求人)可以通过热线,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。

**第十一条** 诉求人提出诉求不受非法干预、压制和打击报复,正常生活 and 生产经营不受非法干扰,涉及的个人隐私、个人信息、商业秘密等依法受到保护。

诉求人有权知悉诉求事项的办理情况并作出评价。

**第十二条** 诉求人应当如实表达诉求,提供诉求事项必要信息,并对诉求内容的真实性负责。

诉求人应当配合诉求办理工作,尊重工作人员,维护工作秩序,客观评价诉求事项办理情况。

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。

**第十三条** 属于下列情形的,热线工作机构按照相应方式分类处理:

(一)应当通过110、119、120等紧急热线处理的事项,即时转接至相应热线,并告知诉求人;

(二)依法应当通过或者已经进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序和已经进入信访渠道办理的事项,告知诉求人相应办理途径;

(三)涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的,向诉求人做好解释工作;

(四)违反法律、法规或者违背社会公序良俗的,做好劝导、教育工作,告知诉求人应当遵守的相关规定和违法行为的法律后果;

(五)正在办理或者办理完毕,且诉求人没有新情况、新理由又提出同一诉求事项的,告知诉求人办理进度或者办理结果。

**第十四条** 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。

**第十五条** 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专场工作人员协助答复。

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。

**第十六条** 承办单位应当及时联系诉求人,了解诉求具体情况,听取诉求人意见建议,依法办理诉求事项。

法律、法规、规章对诉求事项的办理程序、期限有规定的,承办单位应当按照法定程序、在法定期限内办结诉求事项。法律、法规、规章对诉求事项的办理程序、期限未作规定的,承办单位应当在工单确定的反馈期限内办结诉求事项。

承办单位应当在反馈期限内将诉求事项办理情况回复诉求人(诉求人要求不回复的除外),并告知热线工作机构。

**第十七条** 对不属于本单位职责范围内的诉求事项,承办单位应当在收到派单后1个工作日内申请退回,并向热线工作机构说明理由和依据,疑难复杂诉求事项可延长至2个工作日。超过2个工作日未退回的,承办单位应当按照规定的期限办理。

热线工作机构应当对承办单位的退回申请进行审核,同意退回的,及时转派;不同意退回的,说明理由,由原承办单位继续办理。

对情况复杂或者因职责交叉、不明确难以确定承办单位的诉求事项,市政务服务部门应当组织有关部门研究确定或者直接指定承办单位。经研究确定或者直接指定的承办单位不得退回诉求事项。

**第十八条** 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。

**第十九条** 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。

**第二十条** 热线工作机构应当建立权威准确、标准统一、实时更新、共建共享的热线知识库,细化知识库目录,扩大当场解答事项范围,向诉求人提供便捷的咨询和查询服务。

承办单位应当根据热线知识库目录和标准,提供准确信息。信息变更

或者存在错误、遗漏的,应当及时更新或者更正、补充。

**第二十一条** 与公共利益密切相关的政策公布前,承办单位应当提前向热线工作机构提供解读资料或者答复指南,并配合提供专题培训。

### 第三章 督办与评价

**第二十二条** 热线工作机构负责诉求事项日常督办工作。承办单位有下列情形之一的,列入督办范围:

(一)属于职责范围但拒不接受诉求工单的;

(二)超出办理期限未办结的;

(三)诉求人多次反映或者多个诉求人集中反映同一问题,承办单位未作出合理处置的;

(四)诉求事项办理不力造成负面影响;

(五)热线知识库更新不及时或者提供信息不符合要求的;

(六)其他需要督办的情形。

**第二十三条** 市政务服务部门应当建立健全热线工作评价机制,对承办单位诉求事项办理情况进行综合评价,热线工作机构负责具体实施。

诉求人对诉求事项办理情况评价不满意的,承办单位可以提交书面说明和佐证材料,热线工作机构经审核认为承办单位确已尽责的,对承办单位可以不予负面评价。

**第二十四条** 对法律、法规、规章等未明确管理职责的事项,鼓励承办单位主动作为,推动诉求事项解决。

### 第四章 工作保障

**第二十五条** 市政务服务部门应当加强热线工作队伍建设,采取组织分级分类培训、工作指导交流、经验总结推广等措施,提升工作人员的业务素质和工作能力。

**第二十六条** 市政务服务部门应当加强热线数据资源的标准化管理,强化热线与部门业务系统的互联互通和信息共享,推动热线与政务服务平台、政府网站的联动融合。

**第二十七条** 热线工作机构和承办单位应当建立健全热线信息安全保障机制,落实信息安全责任,依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私,按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则,加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

**第二十八条** 热线工作机构应当加强对诉求办理各环节的动态监测和分析研判,定期形成数据分析报告,为政务服务和社会治理提供决策参考。

### 第五章 法律责任

**第二十九条** 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,由有关机关责令改正;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:

(一)对法定职责内的诉求事项拒不接受的;

(二)对受理的诉求事项应办未办,经营务仍未办理的;

(三)办理诉求事项弄虚作假的;

(四)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;

(五)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;

(六)对诉求人态度生硬、作风粗暴、敷衍塞责,导致不良后果的;

(七)其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的情形。

**第三十条** 诉求人违反本办法第十二条第三款规定,构成违反治安管理行为的,由公安机关依法处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第三十一条** 违反本办法规定的行为,法律、法规已有处理规定的,从其规定。

### 第六章 附则

**第三十二条** 本办法自2025年1月1日起施行。天津市人民政府2015年5月28日公布的《天津市便民服务热线管理规定》同时废止。

入千家万户。“日检指标有10多项,周检指标有20多项,月检指标有40多项,季检指标则达到100多项。”天津水务集团水质监测中心水质监管部部长张蕊介绍。该中心在全市布局400多个采样点位,实现从源头到“龙头”全面监测。

从水源水质检测数据来看,南水的部分指标基本保持在地表水环境质量标准Ⅱ类以上,优良的水质有效提高了天津自来水厂的产水效率和产水量。

**第一条** 为了促进华侨捐赠工作发展,规范捐赠和受赠行为,保护捐赠人和受赠人的合法权益,根据《中华人民共和国公益事业捐赠法》、《中华人民共和国慈善法》等法律、法规规定,结合本市实际,制定本办法。

**第二条** 本办法所称华侨捐赠,是指华侨、华侨团体、华侨投资企业自愿无偿向本市依法成立的慈善组织和其他公益性社会组织、公益性非营利事业单位捐赠财产,用于公益事业的活动。

**第三条** 捐赠财产用于下列公益事项:

(一)扶贫、济困;

(二)扶老、救孤、恤病、助残、优抚;

(三)救助自然灾害、事故灾难和公共卫生事件等突发事件造成的损害;

(四)促进教育、科学、文化、卫生、体育等事业的发展;

(五)防治污染和其他公害,保护和改善生态环境;

(六)社会公共设施建设;

(七)促进社会发展和进步的其他社会公共和福利事业。

**第四条** 华侨捐赠应当是自愿和无偿的。捐赠活动应当符合法律、法规、规章的规定,不得违背社会公德,不得危害国家安全、损害社会公共利益和他人合法权益。

**第五条** 市和区人民政府侨务部门负责华侨捐赠的指导、协调、服务,依法参与华侨捐赠财产使用与管理的监督。

## 薪火相传爱国情 挺膺担当砺青春

(上接第1版)

天津大学在天津“一二·九”抗日救亡运动纪念馆举行“赓续血脉心向党 挺膺担当砺青春”主题团日活动暨2024年新团员示范性入团仪式活动,勉励同学们要坚定理想信念,立报国强国之志,在练就过硬本领中担时代重任。学校还举办了“七十五载强国路,挺膺担当筑未来”青年学生理论宣讲大赛。“以青春逐梦,传星火璀璨”“红旗舞动,山花烂漫时”“石榴花开,籽籽同心”……参赛的“05



昨日上午,一场以“弘扬爱国传统 谱写时代华章”为主题的纪念“一二·九”运动89周年座谈活动在西青区李七庄街王庄村的天津“一二·九”抗日救亡运动纪念馆举行。图为“一二·九”运动亲历者方纪之子方兆麟为参观的大学生们讲解相关史实资料。

本报记者 潘立峰  
通讯员 王志学 摄

后”学生宣讲员们精心打磨了9个宣讲专题,为现场听众带来了一堂别开生面的朋辈思政。天津美术学院“红色经典版画作品展”昨日在该校开展,由该校本科生及研究生共同创作完成的50幅红色经典

版画作品,用艺术形式重温红色历史,传承红色文化,展现出青年学生以画笔诠释的爱国情怀。活动当天另一大亮点,是该校学生自编自导自演的舞台短剧《青春纪实:从觉悟社到伟大时代》,引导学生沉浸式“大思政课”中赓续红色血脉。

## 分类信息

敬告读者: 本广告仅为刊户提供信息发布平台,所有信息均为刊户自行提供,请认真核实信息提供方相关证件与发布内容的真实性。如涉及押金、保证金、报名费等费用均与本报无关。本栏目不作为承担法律责任的依据。本栏目不承担因错漏刊出所产生的相关法律责任及费用。

**天津日报 17622997767 23602233**  
办公地址:天津市和平区卫津路143号

### 遗失·公告

▲天津市昌隆纺织品经销处注册号:1201042010113遗失公章一枚,声明作废。

▲承租人杨溢遗失南开开区来福里5号楼2门611/614单元,房屋租赁合同,合同编号:83308007020604,特此声明。

▲李文龙遗失迁迁协议书,迁迁顺序号J-00715,地址:天津市东丽区金桥街军粮城新市镇(二期)怡心里20号楼1301、1302室,声明作废。

▲侯福志遗失中华人民共和国行政执法证,证号为02000014250,执法单位为天津市规划和自然资源局(天津市海洋局),执法区域为天津市,声明遗失作废。

▲周作民遗失红桥区西于庄葆节楼18门608-610单元公有住宅租赁合同,房屋编号06120502001802153,合同编号0091936,声明作废。

▲本人张森,不慎于2024年12月8日在北京南站遗失了身份证,身份证号:12022119790602081X(有效期至2021.10.11—2041.10.11),现声明作废。

### 法人资格证书遗失说明

由于工作调动原因,天津滨海德商村镇银行股份有限公司工会工作委员会工会法人资格证书于2024年10月不慎遗失,工会法人登记号码:020150491,工会主席:赵建,工会特此声明遗失并作废。

**天津滨海德商村镇银行股份有限公司 工会工作委员会 2024年12月5日**

### 限期腾空房屋归还通知函

李大成先生:  
我方天津津融国恒企业服务集团有限公司为天津市滨海新区塘沽馨苑小区6-1-602号房产的权利人,特通知你于2024年12月20日前将前述房屋腾空,并将钥匙归还我公司。如你未在前述时间腾空房屋,房屋内的物品我公司将视为无主物,自行处理,由此产生的一切后果由你方自行承担。

联系人:孙超  
电话:13032281768

### 指定承租人刊登公告

本人胡恩平,身份证号码:120105193704014223,同意死亡后,将坐落于天津市河北区王串场迎福里54-57栋,54门,107-110厅/伙(使用面积10.69)、107居室(使用面积15.23)、107-110厨房/伙(使用面积7.43)、107-110厕所/伙(使用面积4.05),房屋编号:02040776005400635住宅房屋指定过户给儿子陈芝承租,身份证号:120105197407094210。

### 公告

坐落于河西区小海地天山里17,19,21,23#19门505-509厅/伙,505厕所/伙,506居室,507厨房的房屋原承租人刘东生于2024年2月12日死亡,因不符合过户条件的配偶、子女(含子女子女)、父母、同户口簿其他亲属申请过户,现其妹妹刘艳玲申请承租该房屋,如有异议,请自发布之日起三个月内到天津市和信公证处和天津市河西区物业服务管理中心直管公产房屋经营管理单位提出异议。逾期无异议的,申请办理相关手续。

公告人:许伟力  
2024年12月10日

### 公告

坐落于南开区长宁里12号楼2门405-408公产房屋原承租人杨永玉已去世,现许伟力申请继承承租该房屋。如利害关系人有异议,请于见报一个月到天津市滨海公证处提出异议申请。

公告人:许伟力  
2024年12月10日

## “安检”出闸口 清流流入万家

(上接第1版)

眼下,曹庄泵站扩容工程正在如火如荼地进行。该工程于2023年10月启动施工,预计2025年3月底完工,改造完成后的曹庄泵站供水能力将从现在的12.7立方米/秒增大到22.3立方米/秒。同时,在调度系统、信息系统、工程检测系统等方面提升

优化。

作为南水北调“第一站”,曹庄泵站的工作人员把好“体检关”,每周对调节池的源水进行四次取样检测。不仅如此,天津水务集团水质监测中心还要对水质进行100多项指标检测。南水入津之后,至少要经过5次层层“体检”,才能顺着供水管网,流