

# 进一步优化地方政务服务便民热线

## 国办印发《意见》

日前,国务院办公厅日前印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(以下简称《意见》)。

《意见》指出,要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,坚持以人民为中心,加快转变政府职能,深化“放管服”改革,持续优化营商环境,以一个号码服务企业和服务群众为目标,推动地方政务服务便民热线归并优化,进一步畅通政府与企业、群众互动渠道,提高政务服务水平,建设人民满意的服务型政府,推进国家治理体系和治理能力现代化,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

《意见》要求,加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并,今年年底前,各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务,各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”(以下简称12345热线),提供“7×24小时”全天候人工服务。同时,优化流程和资源配置,实现热线受理与后台办理服务紧密衔接,确保企业和群众反映的问题和合理诉求

及时得到处置和办理,使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实,打造政务服务“总客服”。

《意见》强调,要坚持属地管理和部门指导相统筹、诉求受理和业务办理相衔接、便民高效和专业支撑相结合、互联互通和协同发展相促进。《意见》确定了三方面政策措施:

一是加快各地政务服务便民热线归并。明确热线归并方式。企业和群众拨打频率较低的热线,取消号码,统一归并到12345热线。话务量大、社会知晓度高的热线,保留号

码,与12345热线双号并行。实行垂直管理的国务院部门在各地设立的热线,以分中心形式归并到12345热线,建立电话转接机制。充分发挥各地区在热线归并和管理服务工作中的主导作用,要求各地区分级分类推进热线归并,国务院有关部门加强指导支持,确保热线归并平稳过渡,热线服务水平不降低,业务有序办理。

二是优化12345热线运行机制。建立健全热线工作管理体系,明确12345热线管理机构和受理范

围。优化工作流程,建立诉求分级分类办理机制。建立统一的信息共享规则,强化信息安全保障,推进各级12345热线平台向

同级有关部门实时推送所需的全量数据。建立热线工作督办问责机制,加强综合评价,压实诉求办理单位责任。

三是加强12345热线能力建设。做好热线接通能力保障建设,拓展受理渠道,加强热线知识库建设应用和队伍建设。

《意见》强调,各地区各部门要切实加强组织领导,对照地方12345热线归并清单细化工作步骤,确保按期完成热线归并任务。

据《吉林日报》

## 六部门出台《意见》

### 加强退役军人司法救助工作

日前,中央政法委、最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部、退役军人事务部六部门联合印发《关于加强退役军人司法救助工作的意见》(以下简称《意见》),对做好司法过程中困难退役军人救助工作作出安排、提出要求。

《意见》共17条,涵盖退役军人司法救助的范围、机制、原则、申请条件、效果评估等方面内容,旨在加大司法过程中对困难退役军人的救助工作力度,有效维护退役军人合法权益,促进社会和谐稳定。

《意见》明确,退役军人司法救助工作是人民法院、人民检察院、公安机关、司法行政机关在办理案件过程中,对遭受违法犯罪侵害或者民事、行政侵权,无法通过诉讼、仲裁获得有效赔偿、补偿,生活面临急迫困难的退役军人采取的辅助性救济措施。

《意见》强调,党委政法委应加强退役军人司法救助工作的协调和指导。人民法院、人

民检察院开展退役军人司法救助工作,应积极与同级有关办案机关和退役军人事务部门对接,引导并帮助其落实待遇保障和帮扶援助政策。公安机关在办理落户、流动人口登记等行政事项时,为退役军人申请并享受有关政策待遇提供便利条件。司法行政机关通过运用公共法律服务平台,鼓励律师参与志愿服务等方式,优先为退役军人提供法律咨询、法律援助等公共法律服务。退役军人事务部门在工作中发现符合国家司法救助条件的退役军人,应积极采取措施落实困难退役军人待遇保障和帮扶援助等相关政策。

《意见》要求,有关单位要作为受理退役军人司法救助或者法律援助申请开辟“绿色通道”,予以优先办理。对未纳入国家司法救助范围或者获得国家司法救助后仍面临生活困难的,引导鼓励社会各方面力量,帮助退役军人早日走出生活困境。

据《吉林日报》

## 全面落实合议制 进一步加强审判权力制约监督

### 省法院出台《规定》

日前,省法院出台了《关于全面落实合议制的若干规定》(以下简称《规定》)。《规定》共计16条,进一步明确了合议庭成员职责、负面清单及人民陪审员职责,进一步规范 and 加强了合议庭权力运行和监督,具有较强的针对性、指引性和可操作性,为切实解决“合而不议”等现实问题强化了制度约束,提供了有效指引。

《规定》进一步强调合议庭成员应当严格落实合议制,切实履行共同阅卷、庭审、合议、裁判的职责,加强分工协作、制约监督,共同对认定案件事实和适

用法律负责。《规定》强调严禁合议庭成员不认真履行共同阅卷职责等行为;强调合议庭应当共同履行庭审职责,并细化明确了开庭审理合议庭成员的3项禁止行为;强调合议庭应当共同履行评议职责,细化明确了案件评议合议

庭成员的7项禁止行为。《规定》明确,合议庭不能形成多数意见或案件重大、疑难、复杂提交法官会议讨论时,合议庭成员应当共同参加,并充分发表意见,交流讨论。院庭长可以按照审判监督管理权限要求合议庭根据法官会议讨论形成的意见对案

件进行复议。合议庭经复议未采纳法官会议意见的,院长应当按照规定将案件提交审判委员会讨论决定。案件提交审判委员会讨论时,合议庭成员应当共同参加,审判委员会的决定,合议庭应当执行。

《规定》指出,要加强智能会议场所及软硬件建设应用,确保合议过程全程留痕,有据可查,有效防止“合而不议”“陪而不议”等现象发生。通过院庭长监督管理、案件评查、庭审巡查、卷宗抽查等方式常态化加强合议庭职责落实情况监督管理,发现问题及时纠正解决,存在违法审判行为的,应当依纪依法追究相应责任,不当应当承担责任的,应当给予免责。

《规定》依据《中华人民共和国民事诉讼法》和《人民陪审员法》强调人民陪审员参加审判活动,除不能担任审判长

外,同法官有同等的权利和义务。参加三人合议庭审判案件,对事实认定、法律适用独立发表意见,行使表决权。参加七人合议庭审判案件,对事实认定独立发表意见,并与法官共同表决,对法律适用可以发表意见,但不参加表决。

据《吉林日报》

## 十部门:从六方面加强和改进住宅物业管理

和平和效能提出要求。

住房和城乡建设部、中央政法委、中央文明办等十部门联合印发的《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》强调,坚持和加强党对物业管理工作领导,推动物业管理融入基层社会治理体系。推动业主委员会、物业服务企业成立党组织,

同时,健全业主委员会治理结构,优化业主委员会人员配置,加强对业主委员会人选把关,鼓励“两代表一委员”参选业主委员会成员。扩大业主委员会决策事项范围,加强业主委员会监督,加大业主委员会决策事项、运行信息公开力度,建立业主委员会纠错和退出机制。

据《吉林日报》

## 刑法修正案草案再次调整低龄未成年人犯罪规定

刑法修正案(十一)草案三审稿近日提请全国人大常委会会议审议。针对社会普遍关注的低龄未成年人犯罪问题,三审稿进一步完善法定最低刑事责任年龄相关规定。

全国人大常委会会议去年10月审议的刑法修正案(十一)草案二审稿规定,已满十二周岁不满十四周岁的人,犯故意杀人、故意伤害罪,致人死亡,情节恶劣的,经最高人民检察院核准,应当负刑事责任。据悉,有的常委会组成人员、全国人大代表提出,本款规定限于致人死亡的情形,对使用特别残忍手段致人重伤造成严重残疾的,也应追究刑事责任。对此,草案三审稿作出调整,已

满十二周岁不满十四周岁的人,犯故意杀人、故意伤害罪,致人死亡或者以特别残忍手段致人重伤造成严重残疾,情节恶劣,经最高人民检察院核准追诉的,应当负刑事责任。

对于草案二审稿增加规定的盗窃、冒用他人身份、顶替他人取得的高等学历教育入学资格、公务员录用资格、就业安置待遇的犯罪,有的常委会组成人员建议对国家机关工作人员组织、指使或者帮助实施冒名顶替的行为进一步明确法律适用和从严惩处。草案三审稿对此增加规定,国家机关工作人员有前款行为,又构成其他犯罪的,依照数罪并罚的规定处罚。

草案三审稿进一步完善有关知识产权犯罪的规定,对假冒注册商标罪,销售假冒注册商标的商品罪,非法制造、销售非法制造的注册商标标识罪,侵犯著作权罪,销售侵权复制品罪等有关规定作出修改完善,适当提高5个犯罪的刑罚,进一步加大惩治力度;与修改后的著作权法、商标法等衔接,增加侵犯服务商标犯罪规定,完善侵犯著作权罪中作品种类、侵权情形、有关表演者权等邻接权的规定;完善有关犯罪门槛规定,将销售假冒注册商标的商品罪、销售侵权复制品罪定罪量刑的标准修改为违法所得数额加情节。

据《吉林日报》

## 老年人「一键叫车」要来了

日前,交通运输部组织召开平台公司座谈会,研究便利老年人打车出行有关工作。曹操出行、滴滴出行、首汽约车、T3出行、高德地图、美团打车、申程出行、嘀嗒出行8家平台公司相关负责人参加会议。

会上,交通运输部组织各平台公司代表进一步学习领会《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》精神,通报交通运输部关于解决老年人运用智能技术困难便利日常交通出行的有关安排,并提请各平台公司进一步提高政治站位,切实履行社会责任,认真贯彻落实国家统一部署,

加强人力物力和技术投入,全力发挥企业主体作用,为老年人打车出行提供便捷周到服务。各平台公司代表介绍了服务老年人打车出行方面的经验做法,一致表示将按照国家统一部署和交通运输部有关意见,加强需求分析和方案论证,进一步改进提升适老化服务水平,切实便利老年人打车出行。据悉,交通运输部将组织各平台公司重点优化三大方面服务:一是优化网约车软件功能,增设方便老年人使用的“一键叫车”功能,争取春节前开通试运行;二是依托95128约车服务号码,在保持巡游出租汽车电召服务的同时,加快开通主要网约车平台的电话叫车服务;三是通过技术手段,指导主要平台公司为老年人提供优先派单服务。

据《吉林日报》