

法律资讯

社会治理与社会矛盾化解

专业委员会

2026 年 07 月第 06 期

《社会矛盾化解法律资讯》编委会

主 编：江 净

副主编：陆俐莎 黄淑红 汪积炯 袁 方

编 委：（按姓氏拼音）

程一鸣	傅 兵	樊亮生	顾晓燕	高 宇	管 瑜
郭毓敏	胡传斌	琚鋈浩	梁春程	乐 佳	李 杨
蓝宇曦	李泽山	马 佳	彭惠英	邱贵融	孙剑彬
施菊花	时瑞芳	苏蓉蓉	孙 哲	王国钢	王 敬
王俊杰	吴鸥翔	魏书宁	吴天扬	王 洋	谢 东
徐 辉	奚海麟	肖 婧	徐 均	许闻侯	叶诚豪
应少白	袁文钦	张东亚	周健炯	张胜道	张 伟
张 文	朱伟锋	李 敏	张王艳	王银银	

本期编辑：郭伊凡

联系邮箱：guo.yifan@i-xinmin.com

目 录

一、行业动态

- 1、“最高人民法院法官讲坛”聚焦实质化解矛盾纠纷 张军强调 扛起政治责任 做实标本兼治 推动矛盾纠纷源头化解、多元化解、有序化解.....1
- 2、国家信访局召开会议 总结上半年信访工作部署下半年重点任务.....3
- 3、国家信访局党组召开专题会议 传达学习习近平总书记在庆祝中国共产党成立 105 周年大会上的重要讲话精神.....5

二、法律法规

- 1、《海南省 12345 政务服务便民热线管理办法》.....7
- 2、《国家信访局关于进一步规范群众来访登记工作的办法》.....16
- 3、《济南市气象灾害防御条例》.....18

“最高人民法院法官讲坛”聚焦实质化解矛盾纠纷 张军强调 扛起政治责任 做实标本兼治 推动矛盾纠纷源头化解、多元化解、有序化解

国家信访局门户网站发布 2026 年 07 月 22 日

人民法院全面推进信访工作法治化，不仅要以法治思维和法治方式实质化解矛盾纠纷，更要在标本兼治、源头治理上下功夫。7 月 21 日下午，主题为“标本兼治综合治理深入推进人民法院涉诉信访工作法治化”的“最高人民法院法官讲坛”举行，最高人民法院党组书记、院长张军出席。

“近年来，人民法院践行‘抓前端、治未病’，做实立审执访一体化，提高审判执行质量效率，从源头减少涉诉信访”“我们在村里设置 19 个法官工作室，同村、社区一道，把婚姻家庭、小额债务这些常见纠纷化解在田间地头”

“我们让综治中心发挥‘搭台’作用，推动入驻部门履行‘唱戏’职责，合力、成功化解一千多起小标的额涉诉涉执案件”“我们组织代表、委员、律师、乡贤等参与听证，通过‘开门说理’解开群众心里的‘疙瘩’”“我们庭领导带头接访，发挥‘银发法官’优势，不但接谈效果好，而且能够发现前端问题”

“领导干部要带头包难案、包复杂案，通过具体案件处理，教育引导法官把实质化解矛盾纠纷的工作做到位”……北京高院院长寇昉，最高法立案庭庭长钱晓晨、二巡副庭长陈学勇，墨玉县委政法委书记董勇、墨玉法院副院长张红霞，娄底中院立案信访局副局长王小娥结合岗位实际和工作职责谈了体会。中央信访联席办副主任，国家信访局党组成员、副局长金艳丽，中央政法委八局局长吉涛作点评交流。

“推进涉诉信访工作法治化，是一项事关社会稳定、事关平安中国建设、事关人民群众根本利益、事关人民法院工作全局的重要政治任务。”张军指出，近年来，人民法院涉诉信访工作取得了积极成效，同时也面临新的更重责任，重在做实标本兼治，增强立审执访各环节“纠纷止于我”的责任担当。要始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想、习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，提高对司法办案和矛盾化解的关系、事后处置和前端预防的关系、案件办理与延伸治理的关系的认

识，立足司法审判职能推动矛盾纠纷源头化解、多元化解、有序化解。结合大家的发言，张军对进一步做好人民法院涉诉信访工作提出四方面要求——

强化政治意识，做实服务大局。做好涉诉信访工作，是人民法院履行维护国家安全和社会稳定职责的重要方面。要切实提高政治站位，以政治眼光看待涉诉信访工作，切实扛起政治责任。要做深做实“从政治上看、从法治上办”，依法实质化解矛盾纠纷，维护稳定、促进和谐。“解决问题的最大公约数，最管用、最有效、最持久的方法就是法治！”

强化群众观念，践行司法为民。“做好涉诉信访工作，唯有真心与坚持！”要树立和践行正确政绩观，把维护涉诉群众合法权益作为工作的出发点和落脚点。要做实司法为民，牢记感受公平正义的主体是人民群众，站在当事人视角同心共情，在法律框架内寻求矛盾实质化解的最优方案。要把涉诉信访作为送上门的调查研究，举一反三查摆工作中的差距和不足，不断提升为人民司法的能力水平。

强化系统思维，做实标本兼治。涉诉信访的源头在立案、审判、执行，深层次反映出司法理念、审判能力、群众工作方法跟不上、不适应。要做实定分更重止争，把立审执各环节的工作做到位、做到家，真正让人民群众感受到公平正义。要进一步融入综治中心规范化建设，与各入驻单位形成解纷合力。要做实“抓前端、治未病”，积极促推源头防范、前端治理，努力把矛盾风险解决在萌芽、化解于无形。

强化责任意识，推进实质化解。化解涉诉信访必须在实质解纷上下功夫。要落实院庭长包案化解疑难复杂信访案件和中级、基层法院院领导包案办理初次申诉来访的工作要求，压实首办责任和属地责任，通过办理一个诉求促进解决一类问题。要规范高效开展申诉信访听证，与有关方面合力化解“心结”。要用好数字法院建设成果，以“一张网”统一办案办公系统赋能涉诉信访优质、高效化解。

最高法审判委员会专职委员刘贵祥主持。中央纪委国家监委驻最高法纪检监察组组长、最高法党组成员张荣顺，党组成员、副院长茅仲华、李勇，党组成员、政治部主任孙镇平，党组成员、副院长高晓力，最高法干警代表参加。地方三级法院干警通过视频形式交流学习。（记者 白龙飞）

国家信访局召开会议 总结上半年信访工作部署下半年重点任务

国家信访局发布 2026 年 07 月 15 日

7 月 14 日，国家信访局召开会议，深入学习贯彻习近平总书记等中央领导同志重要指示批示精神，总结 2026 年上半年信访工作，部署下半年重点任务。中央社会工作部副部长、国家信访局党组书记、局长李文章出席会议并讲话。局党组成员、副局长李自军主持会议。局党组成员、副局长谢清华、牟海松分别传达有关会议精神和工作方案。中央纪委国家监委驻中央社会工作部纪检监察组同志到会指导。

会议指出，习近平总书记多次对信访工作作出重要指示批示，提出明确要求，为做好新时代新征程信访工作指明了前进方向、提供了根本遵循。要认真学习领会习近平总书记等中央领导同志重要指示批示精神，进一步深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，全面履行为民解难、为党分忧的政治责任，为营造安全稳定的社会环境发挥更大作用。2026 年上半年，在党中央坚强领导下，在中央社会工作部统一领导下，全局干部职工深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，全面贯彻落实党中央、国务院重大决策部署，紧紧围绕“135”施工路线图，强化政治引领，贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和党中央决策部署坚决有力；精心组织保障，配合中央巡视工作阶段性任务顺利完成；注重强力推进，集中化解信访问题取得显著成效；聚焦难点堵点，着力推进信访工作法治化走深走实；守牢安全底线，维护政治安全和社会稳定有力有效；坚持从严治党，机关党的建设稳步推进，树立和践行正确政绩观学习教育取得扎实成效。全国信访形势总体平稳，信访秩序持续向好，在反映社情民意、化解矛盾纠纷、凝聚服务群众、维护社会安全稳定等方面作出了新贡献。

会议强调，要深刻认识当前信访形势，准确把握重点任务，紧紧围绕党和国家工作大局，坚持以实干出政绩，全力以赴推动下半年重点任务取得实效。要优质高效推动化解信访突出问题，强化工作调度、强化蹲点调研，压实工作责任，进一步摸清底数、找准问题、精准指导。要锲而不舍推进信访工作法治化，指导各地区各部门依法履职，打通用好做实法治化“路线图”，强力纠治“四应四不”问题，精准履行提出“三项建议”职责，持续推进“双向规范”，真正做到预防、受理、办理、监督追责、维护秩序“五个法治化”。要用好用足信访工作“晴雨表”，更好地反映社情民意，集中化解信访矛盾，切实解决群众急难愁盼。要动真碰硬抓好中央巡视反馈问题整改，严格落实整改责任，建立完善整改落实长效机制，以实实在在的整改成效，向党中央交上一份合格的答卷。

会议要求，必须严格落实管党治党主体责任，持之以恒加强机关党的建设，做到自身硬、自身强。要持续深化理论武装，严格落实“第一议题”制度，把学习贯彻习近平总书记“七一”重要讲话精神作为当前和今后一个时期的重要政治任务，同深入开展树立和践行正确政绩观学习教育结合起来，同学习贯彻习近平党建思想结合起来，确保各项工作取得扎实成效。要深入推进党支部标准化规范化建设，持续严明纪律作风，动态排查廉政风险，不断提高拒腐防变能力。要厘清信访部门职能职责，不断激发信访干部干事创业热情，努力创造经得起实践、人民和历史检验的实绩，为全面推进中国式现代化建设作出新的更大贡献。

局机关全体干部职工，中央单位实践锻炼干部和地方信访部门跟班锻炼干部参加会议。

国家信访局党组召开专题会议 传达学习习近平总书记在庆祝 中国共产党成立 105 周年大会上的重要讲话精神

国家信访局发布 2026 年 07 月 05 日

7 月 3 日，国家信访局党组召开专题会议，传达学习习近平总书记在庆祝中国共产党成立 105 周年大会上的重要讲话精神，研究贯彻落实意见。中央社会工作部副部长、国家信访局党组书记、局长李文章主持会议并讲话。局党组成员、副局长李自军、谢清华、牟海松出席会议，并作交流发言。

会议指出，习近平总书记的重要讲话高屋建瓴、思想深邃、内涵丰富，是一篇马克思主义的重要文献，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业提供了根本遵循。要在学习贯彻习近平总书记重要讲话精神上走在前、作表率，在深学细悟上下功夫，充分认识习近平总书记重要讲话的重大现实意义和深远历史意义，深刻理解把握我们党 105 年不懈奋斗创造的伟大成就，进一步深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，切实增强历史荣誉感、责任感和使命感，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，全面履行信访工作职责使命，在全面推进中国式现代化的新征程上展现新担当新作为。

会议强调，习近平总书记重要讲话深刻揭示了中国共产党不断铸就辉煌的“六个始终”优秀特质，鲜明提出了坚定信心、接续奋斗“五个必须”的明确要求。要把党的优秀特质不断发扬光大，以“七一勋章”获得者、全国“两优一先”等先进典型为榜样，牢记党的宗旨、站稳人民立场，走好新时代党的群众路线，争做为民服务、担当奉献、清正廉洁的模范。要全面落实新时代党的建设总要求，扛牢管党治党政治责任，严守纪律规矩，持之以恒推进全面从严治党，为党员干部干事创业提供坚强保障。

会议要求，要把学习贯彻习近平总书记重要讲话精神作为当前和今后一个时期的重要政治任务，同深入开展树立和践行正确政绩观学习教育结合起来，同学习贯彻习近平党建思想结合起来，同学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想结合起来，同中央巡视反馈问题整改结合起来，切实推进各项工作走深走实、见行见效。要勇担时代重任，切实把习近平总书记

重要讲话精神落实到信访工作全过程各方面。坚持融入社会治理大局，做好凝聚服务群众工作，实现信访工作与社会工作的深度融合。坚持深入推进信访工作法治化，夯实信访工作基层基础，进一步用好用足信访工作“晴雨表”，稳步推进业务工作提质增效，奋力谱写新时代新征程信访工作高质量发展新篇章。

局机关副司级以上干部列席会议。

海南省人民政府令

(第 339 号)

《海南省 12345 政务服务便民热线管理办法》已经 2026 年 4 月 15 日第八届海南省人民政府第 91 次常务会议审议通过，现予公布，自 2026 年 6 月 1 日起施行。

省 长 刘小明

2026 年 4 月 21 日

海南省 12345 政务服务便民热线管理办法

目 录

第一章 总 则

第二章 诉求办理

第三章 数据应用

第四章 监督管理

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 12345 政务服务便民热线运行管理，推动解决群众和企业诉求，强化公共决策信息支撑，提升政务服务水平和社会治理能力，优化营商环境，打造海南自由贸易港“总客服”，根据有关法律、法规，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本省行政区域内 12345 政务服务便民热线的管理活动，适用本办法。

本办法所称 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线），是指省和市、县、自治县人民政府设立的由 12345 电话及配套网站、移动客户端等共同

组成，专门受理自然人、法人和非法人组织（以下统称诉求人）各类非紧急诉求事项，并提供“7×24 小时”全天候人工和智能服务的平台。

第三条 12345 热线工作遵循以人民为中心的发展思想，坚持问题导向、依法办理、实质解决、便捷高效的原则，实行一地接入、全省通办，构建一号对外、分级受理、按责办理、限时办结、回访评价的工作机制。

第四条 县级以上人民政府应当加强对 12345 热线工作的领导，建立健全统筹协调和主要领导调度机制，协调解决热线工作中的重大问题，督促责任落实，强化场所、设施、人员、信息化支撑等保障，将 12345 热线工作所需经费纳入本级财政预算。

县级以上人民政府营商环境建设主管部门主管本行政区域 12345 热线工作，负责以推进“高效办成一件事”为牵引，健全工作机制与制度规范，指导、管理和监督 12345 热线工作。

承担 12345 热线具体工作的机构（以下简称热线工作机构）负责 12345 热线的运行、维护和服务，统筹做好诉求的受理、记录、派单、督促办理、回访以及热线数据的汇总、分析等工作。

本省各级行政机关、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织和承担公共服务职能的企事业单位以及实行垂直管理的国务院部门派驻本省的机关或者派出机构（以下统称办理单位）负责诉求事项的办理、回复工作。

热线工作机构不代替办理单位履行诉求事项办理职能。

第五条 本省在 12345 热线之外不再新设其他政务服务便民热线，包括新设号码和变更原有号码名称、用途。

县级以上人民政府及其营商环境建设主管部门应当按照国家和本省有关规定推进其他政务服务便民热线向 12345 热线归并，健全 12345 热线与 110 报警服务台的双向联动机制，加强 12345 热线与 119、120 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的对接协同。

第六条 县级以上人民政府应当深入推进“接诉即办”改革，建立健全“12345+镇街（网格化）+直通联办”工作体系，落实“镇街（网格）吹哨、部门报到”机制，对群众和企业提出的各类诉求快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理。

第七条 省人民政府营商环境建设主管部门应当建立健全“负责同志接听电话”常态化工作机制，构建省、市、县全域覆盖、上下贯通的接话体系，推动解决群众和企业的急难愁盼问题。

第八条 省人民政府营商环境建设主管部门应当将12345热线诉求办理与调解融合，推动建立“12345+调解”多元化解纠纷机制，科学引导矛盾纠纷通过调解联动有效解决，及时预防和化解矛盾纠纷。

第九条 省人民政府营商环境建设主管部门应当会同商务、海关、税务等部门和单位，建立健全海南自由贸易港政策专席、政策解读专员制度，为企业提供全生命周期咨询解答服务。

第十条 省人民政府营商环境建设主管部门应当会同应急、公安、消防、气象等部门和单位，建立突发事件快速响应机制，对突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等应急诉求，统筹调度全省资源，快速响应、高效处置。

第二章 诉求办理

第十一条 12345热线受理咨询、求助、投诉举报和意见建议等非紧急诉求事项。

12345热线结合实际提供多语种和本地方言等接诉服务。

第十二条 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。

第十三条 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。

第十四条 属于下列情形的，热线工作机构应当做好解释说明和分类指引：

- （一）不属于本省行政管辖范围内的；
- （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、政府信息公开等法定程序的；
- （三）已经进入信访渠道办理的；
- （四）涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私、个人信息的；
- （五）不符合法律法规规定、违背社会公序良俗、恶意扰乱社会秩序或者无实质诉求内容的；
- （六）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；
- （七）属于军队、武装警察部队职权范围的；
- （八）其他需要解释说明或者分类指引的诉求事项。

热线工作机构对应当通过 110、119、120 等紧急服务热线处理的紧急诉求事项，即时转至相应专线。

第十五条 热线工作机构应当规范登记诉求人反映的诉求，对能够直接答复的诉求，应当直接答复；专业性较强的诉求，经诉求人同意，可以采取三方通话、呼叫转接、专家座席联动等方式进行解答；不能直接答复的，应当派发工单至办理单位办理。

热线工作机构应当建立重复诉求事项分级分类处置机制，减少重复派单，强化预警监测，防范社会风险。

第十六条 省人民政府营商环境建设主管部门应当会同有关部门和单位，依照法律法规、职能职责和权责清单、乡镇（街道）履职事项清单等制定派单目录并动态更新。

市、县、自治县人民政府营商环境建设主管部门可以结合实际对派单目录进行调整。

第十七条 热线工作机构应当按照派单目录将诉求事项派单至办理单位，应当由职能部门办理的诉求事项不得派单给乡镇（街道）和村（社区）办理。

因职责不清或者职责交叉，按照派单目录难以确定办理单位的诉求事项，营商环境建设主管部门应当协调确定办理单位，必要时请机构编制、司法行政等单位进行职责界定；协调不成的，提请同级人民政府指定办理单位。

对涉及作风纪律、执法不公或者可能影响调查公正性的投诉举报事项，热线工作机构、办理单位应当根据实际情况和管理权限派单至被投诉举报单位的纪检监察部门或者上级主管部门办理。

第十八条 县级以上人民政府营商环境建设主管部门应当建立 12345 热线与信访、“互联网+督查”等沟通协调和数据共享机制，避免同一诉求事项多头重复办理。

第十九条 诉求事项办理实行首接负责制。诉求事项涉及其他单位的，首接单位应当牵头协调办理，其他相关单位应当积极配合。

对不属于本单位职责范围内的诉求事项，办理单位应当在收到工单后一个工作日内申请退回，并向热线工作机构说明理由和依据。

热线工作机构应当对办理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，由原办理单位继续办理，办理时限按首次收到工单时间起计算。办理单位无正当理由拒不接收工单的，热线工作机构可以根据实际情况和管理权限将工单派发至办理单位的上级主管部门提级办理。

办理单位认为诉求事项属于本办法第十四条第一款规定情形的，应当按照要求做好解释说明和分类指引，并向热线工作机构说明理由和依据。

第二十条 办理单位应当按照以下规定签收、办理诉求事项：

（一）涉及人民群众生命安全的诉求事项，签收时限为十五分钟、办理时限为两小时；

（二）应急类和涉及水、电、气、热等基本民生保障的加急类诉求事项，签收时限为三十分钟、办理时限为二十四小时；

（三）咨询、求助、意见建议类及其他一般类诉求事项，签收时限为一个工作日、办理时限为三个工作日；

（四）投诉举报等复杂疑难类诉求事项，签收时限为一个工作日、办理时限为七个工作日；

（五）跨部门、跨区域、跨层级的联办类诉求事项，签收时限为一个工作日、办理时限为十个工作日。

法律、法规、规章对时限另有规定的，从其规定。

办理单位因诉求人需要补充新情况新理由、诉求事项办理难度大、发生不可抗力等情况无法按期办结的，应当及时向热线工作机构提出延期申请，并向诉求人说明延期办理的理由和依据。

第二十一条 办理单位应当在办理时限内答复诉求人，并向热线工作机构反馈办理情况、申请工单办结。经热线工作机构审核，符合要求的同意办结，不符合要求的退回办理，办理时限按照办理单位首次收到工单时间起计算。

第二十二条 热线工作机构应当在诉求事项办结后对诉求人进行回访，通过电话、短信、智能外呼等方式邀请诉求人对热线服务和诉求事项办理情况进行满意度评价。

第二十三条 12345 热线应当提供诉求事项办理进度查询功能，引导诉求人通过官方网站、移动客户端等渠道，自助查询诉求事项办理进度。

第二十四条 热线工作机构应当健全热线工作记录与归档管理制度，及时收集并保存工单、录音、上传的附件等材料。

第三章 数据应用

第二十五条 省人民政府营商环境建设主管部门应当推动全省 12345 热线业务系统集约化建设，在确保安全的前提下，稳妥有序运用大数据、人工智能大模型等新技术，提升智能化辅助水平。

第二十六条 省人民政府营商环境建设主管部门应当统筹建设标准统一的热线知识库，推进与“海易办”平台深度融合，提供在线政务指导、办事指引、查询等服务。

热线工作机构负责热线知识库信息的收集、发布和管理；办理单位负责及时更新、维护涉及本行业、本领域的政策文件、政策解读以及民生热点等知识信息。

有关政府和部门依法向社会公布突发事件相关信息和突发事件应对的决定、命令、措施等信息时，应当及时告知本级热线工作机构答复口径。

第二十七条 省人民政府营商环境建设主管部门应当加强数据资源标准化、规范化管理，建设 12345 热线数据库并依法归集热线数据，推进与各行业主管部门及社会公共服务等数据库依法依规共享，推动与巡视巡察等工作贯通协调，为科学决策提供支撑。

第二十八条 县级以上人民政府营商环境建设主管部门应当建立健全数据分析制度，对诉求事项办理开展全流程监测预警，定期分析社情民意和事关经济社会发展的重要信息，向相关部门及时推送诉求事项集中反映的问题，提供完善制度政策和依法依规履行职责的意见建议。

办理单位应当对 12345 热线数据挖掘分析和动态监测，定期研究诉求办理情况，重点加强对高频共性、季节性周期性、风险性苗头性以及新兴行业和领域诉求事项的分析研判，推动未诉先办，强化源头治理，并及时向同级人民政府营商环境建设主管部门通报源头治理成效等有关情况。

第二十九条 县级以上人民政府营商环境建设主管部门、热线工作机构、办理单位应当建立健全 12345 热线信息安全保障机制，完善数据安全管理制度和

工作规范，强化业务系统和数据库的安全防护，加强对诉求数据录入归集、共享利用等全过程安全管理，严格落实保密规定，严禁违规泄露诉求有关信息。

第四章 监督管理

第三十条 办理单位有下列情形之一的，县级以上人民政府营商环境建设主管部门可以通过提醒、限期改正、重点督办等方式督促办理单位及时按照规定办理：

（一）对诉求人多次反映或者多个诉求人集中反映的同一问题，未依法依规作出处置的；

（二）无正当理由拒不接收工单或者超期未办理的；

（三）虚假答复、敷衍塞责、答非所问等原因导致回访不满意的；

（四）其他需要督促办理的情形。

第三十一条 对于经督促办理仍未有效解决的诉求事项，以及其他按照本省规定需要通过“监督一张网”平台进行督办的诉求事项，县级以上人民政府营商环境建设主管部门应当将诉求事项及时推送至“监督一张网”平台。

第三十二条 办理单位因未依法依规履行职责，引发重大舆情、造成严重不良社会影响或者对诉求人生命财产安全造成损害的，经省人民政府同意，省人民政府营商环境建设主管部门可以约谈办理单位负责人。

第三十三条 县级以上人民政府营商环境建设主管部门应当建立健全多元参与和监督机制，邀请人大代表、政协委员、媒体等开展诉求办理全流程监督，推动疑难复杂问题高效解决。

第三十四条 省人民政府营商环境建设主管部门应当会同有关部门和单位建立健全12345热线评价机制，合理设置评价指标，科学开展评价。县级以上人民政府应当将评价结果纳入本级人民政府绩效考核体系。

第五章 法律责任

第三十五条 诉求人违反本办法第十三条第三款规定，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。

第三十六条 营商环境建设主管部门、热线工作机构、办理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分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）对诉求人态度生硬、作风粗暴、敷衍塞责，导致不良后果的；
- （二）对法定职责内的诉求事项拒不接收的；
- （三）对受理的诉求事项应办未办，经督办仍未办理的；
- （四）办理诉求事项弄虚作假的；
- （五）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；
- （六）非法干预、威胁、打击报复诉求人或者非法干扰诉求人正常生活、生产经营活动的；
- （七）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的情形。

第六章 附 则

第三十七条 本省党群机关办理 12345 热线诉求事项参照本办法执行。法律、法规另有规定的，从其规定。

第三十八条 本办法自 2026 年 6 月 1 日起施行。

国家信访局关于进一步规范群众来访登记工作的办法

(国信发[2026]4号)

根据《信访工作条例》等法规文件，为及时就地解决群众合法诉求，深入推进信访工作法治化，引导群众依法文明有序走访，维护良好信访秩序，结合工作实际，制定本办法。

第一条 信访人一般应当采用书信、网上信访等书面形式提出信访事项，采用走访形式的，应当到有权处理的本级或上一级机关、单位设立或者指定的接待场所提出。

第二条 地方各级信访部门对群众来访要热情接待，对反映的事项认真做好登记，分清问题性质，明确管辖层级和单位，准确区分是否受理，精准进行转送交办，同时向群众出具书面或数据电文形式告知单，引导群众配合有权处理的机关、单位调查处理。

有权处理的机关、单位应当自收到信访事项之日起15日内书面告知接收情况以及处理途径和程序，依法按政策实质解决群众合理合法诉求，并按期规范出具书面答复意见。对不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，应当做好解释说明，引导信访人向有权处理的机关、单位提出。

第三条 各级信访部门要全程跟踪信访事项受理办理情况，对存在“应受理而不受理、应办理而不办理、应追责而不追责、应查处而不查处”等问题的，及时发现并进行督办，有针对性提出改进工作的建议，有效促进问题实质解决，避免矛盾累积、信访上行。

第四条 群众跨越有权处理的本级或上一级机关、单位进京到国家信访局和中央有关部委、单位走访的，必须持省级机关、单位针对其信访事项出具的告知、答复意见等书面材料或电子文书。无法提供到省级机关、单位走访有关文

书或相关证明的，国家信访局和中央有关部委、单位不予登记，引导信访人返回属地，依法按程序反映问题。

第五条 地方各级信访部门及有权处理的机关、单位未依法受理办理信访事项，未依法规范出具告知、答复意见等文书，导致信访上行的，上级信访部门应当提出改进工作、完善政策或追究责任的建议。

第六条 群众进京走访已经登记，在信访事项法定受理办理期限内重复来访的，依法不予重复登记。对信访事项合理诉求已依法按政策解决到位，仍反复进京走访的，信访部门会同公安机关进行法治教育和疏导劝离，不再登记，相关数据不统计、不通报。有滋事扰序、缠访闹访等违法行为的，由公安机关依法处理。

第七条 对群众信访反映事项应受理而不受理、应办理而不办理的典型案例，以及信访事项合理诉求已依法按政策解决到位，但信访人仍缠访闹访的典型案例，视情进行公开曝光。

第八条 本办法由国家信访局负责解释。

第九条 本办法自 2026 年 7 月 1 日起施行。

济南市气象灾害防御条例

(济南市人民代表大会常务委员会公告〔十八届〕第40号)

《济南市气象灾害防御条例》已由济南市第十八届人民代表大会常务委员会第三十二次会议于2026年6月17日修订通过，并于2026年7月23日经山东省第十四届人民代表大会常务委员会第二十五次会议批准，现予公布，自2026年9月1日起施行。

济南市人民代表大会常务委员会

2026年7月24日

济南市气象灾害防御条例

(2014年9月23日济南市第十五届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过2014年11月27日山东省第十二届人民代表大会常务委员会第十一次会议批准2026年6月17日济南市第十八届人民代表大会常务委员会第三十二次会议修订2026年7月23日山东省第十四届人民代表大会常务委员会第二十五次会议批准)

第一章 总则

第一条 为了加强气象灾害防御，避免、减轻气象灾害造成的损失，保障人民生命财产安全，促进经济社会高质量发展，根据《中华人民共和国气象法》《气象灾害防御条例》《山东省气象灾害防御条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内气象灾害的预防、监测、预报、预警和应急处置等防御活动，适用本条例。

本条例所称气象灾害，是指暴雨、暴雪、大风、台风、沙尘暴、高温、低温、寒潮、雷电、冰雹、连阴雨、龙卷风、大雾、干旱、干热风、热浪、洪涝、积涝、霜冻、结（积）冰等所造成的天气、气候灾害，以及因气象因素引起的山体滑坡、泥石流、森林火灾等气象次生、衍生灾害。

第三条 气象灾害防御工作应当遵循以人为本、预防为主、科学防御、防治结合的原则，实行政府主导、部门联动、分级负责、社会参与的工作机制。

第四条 市、区人民政府应当加强对气象灾害防御工作的组织、领导和协调，统筹解决重大问题，完善气象灾害防御设施建设，将气象灾害防御工作纳入国民经济和社会发展规划，所需经费纳入本级财政预算。

第五条 市、区县气象主管机构负责本行政区域内气象灾害的监测、预报、预警，按照职责分工做好雷电、洪涝、积涝等气象灾害防御工作。

未设气象主管机构的区人民政府应当明确承担气象灾害防御职责的具体工作机构，在市气象主管机构指导下做好本行政区域的气象灾害防御工作。

应急管理、水行政、自然资源和规划、生态环境、农业农村、住房城乡建设、城市管理、交通运输、园林和林业绿化、文化和旅游、卫生健康、消防救援、民政、通信等有关部门，应当按照各自职责，做好气象灾害防御工作。

第六条 镇人民政府、街道办事处应当确定人员，协助气象主管机构和有关部门开展气象灾害宣传培训、信息传递、应急联络、灾害报告和灾情调查等工作。

村民委员会、居民委员会应当协助做好气象灾害防御的信息传递、宣传动员、应急演练等工作，组织群众开展自救与互救等应急处置工作。

第七条 市、区人民政府以及有关部门应当采取多种形式，向社会宣传、普及气象灾害防御知识，提高公众的防灾减灾意识和能力。

学校应当把气象灾害防御知识纳入有关课程和课外教育内容，定期开展科普宣传、应急演练等活动，培养和提高教职员工、学生的气象灾害防范意识和自救互救能力。

报刊、广播、电视、互联网等媒体应当加强气象灾害防御知识的公益宣传。

第八条 鼓励支持气象灾害防御科学技术研究，推广采用先进科学技术，加强互联网、云计算、大数据、人工智能等现代技术手段的应用，提高气象灾害防御水平。

第九条 鼓励公民、法人和其他组织为气象灾害防御工作提供物资、资金、技术支持，依法有序参与气象灾害防御知识宣传、应急演练、灾情收集、灾害救援等活动。

对在气象灾害防御工作中做出突出贡献的单位和个人，按照国家有关规定给予表彰和奖励。

第十条 市、区县人民政府以及有关部门应当与周边地区人民政府以及有关部门加强气象信息共享、灾害防御、科研科普等方面的协同协作，推动建立跨区域联防联控机制。

第十一条 市、区县人民政府应当建立完善财政支持的气象灾害风险分散机制。

鼓励保险机构提供适合本地气象灾害特点的天气指数保险、巨灾保险等产品和服务。

鼓励公民、法人和其他组织通过购买保险等方式减轻气象灾害造成的损失。

办理保险理赔需要气象灾害证明材料的，气象主管机构应当无偿提供。

第二章 预防

第十二条 市、区县人民政府应当组织气象、应急管理、水行政、自然资源和规划、农业农村等部门开展气象灾害普查，建立完善气象灾害动态数据库，开展气象灾害风险评估，划定气象灾害风险区域，编制本行政区域气象灾害防御规划。

第十三条 市、区县人民政府应当组织气象主管机构和有关部门，根据气象灾害防御规划，结合本地气象灾害的特点和可能造成的危害，制定本行政区域的气象灾害应急预案，按照规定进行备案并组织应急演练。

第十四条 气象主管机构应当组织对国土空间规划、国家重点建设工程、重大区域性经济开发项目和大型太阳能、风能等气候资源开发利用项目进行气候可行性论证。

市、区县人民政府和开发区、工业园区等管理机构应当按照规定开展区域气候可行性论证，区域内的建设项目可以共享论证成果，原则上不再单独组织气候可行性论证。涉及安全的重点工程建设项目确需单独开展气候可行性论证的，按照国家有关规定执行。

气候可行性论证结论应当纳入规划或者建设项目可行性研究报告的审查内容。

第十五条 气象灾害防御实行重点单位管理制度。

市、区县人民政府应当组织气象主管机构和相关部门，根据地理位置、地形地质、建筑特性、行业特点、人员密集程度、单位规模等致灾敏感因素，将

易遭受气象灾害影响并可能造成重大人员伤亡或者重大经济损失的单位，确定为气象灾害防御重点单位，向社会公布，并实施动态管理。

第十六条 气象灾害防御重点单位应当履行下列职责：

（一）制定、完善本单位气象灾害应急预案，组织开展气象灾害防御培训，并定期组织应急演练和隐患排查；

（二）确定气象灾害防御重点部位，设置安全警示标志，并定期开展巡查；

（三）配备气象灾害防御设施设备和应急物资；

（四）配备必要的气象灾害预警信息接收和播发设施，及时接收气象灾害预警等相关信息；

（五）达到应急预案启动条件的，及时启动应急响应，采取相应的应急处置措施，同时按照有关要求报告；

（六）法律、法规规定的其他职责。

行业主管部门应当会同气象主管机构，加强对重点单位落实气象灾害防御责任情况的监督检查。

第十七条 大型群众性活动的组织者、承办者应当将气象灾害防御工作纳入应急工作方案，主动获取当地气象主管机构发布的天气预报和气象灾害预警信息。

气象灾害预警信息发布后，活动的组织者、承办者应当适时调整活动方案、计划，并采取相应的安全保障措施。

第十八条 市、区人民政府以及有关部门应当推进老旧城区、低洼易涝片区排水管网和防洪排涝设施更新改造、清淤疏通，优化管网下游排水通道，提升区域排水承载能力。

在易涝区域增设雨水收水设施和排涝泵站，对隧道、涵洞、立交桥道、低洼路段等易涝点、积水风险点，以及地下商场、轨道交通、地下通道等地下空间配置积水自动监测报警设施，设置警示标识，加强排涝设备改造更新和正常运行维护，提升应急排水能力。

第十九条 市、区人民政府以及有关部门应当推进河道的清淤疏浚、拓宽改造、堤坝巩固等综合治理，对病险水库进行除险加固，提升行洪排涝能力。

镇人民政府、街道办事处和管理单位应当做好小型水库、塘坝的隐患排查治理工作。市、区人民政府水行政主管部门应当按照规定做好监督管理工作。

第二十条 水行政主管部门应当加强山体拦蓄调蓄设施建设，有效拦截山体坡面汇水，调节雨水径流，削减洪峰流量，提升滞蓄能力，避免或者减轻暴雨造成的山洪灾害。

第二十一条 市、区人民政府以及有关部门应当组织开展山洪灾害防治村和山洪易发高风险区域常态化隐患排查，加密布设气象、水文监测设施，精准采集雨量、水位等数据，提前研判预警，预防山体滑坡、泥石流等气象次生、衍生灾害。

第二十二条 市、区人民政府以及有关部门和单位应当根据本地气象灾害的特点，有针对性地采取下列气象灾害防御措施：

（一）建立健全农业气象监测预警系统，根据气象灾害演变趋势，采取有效抗旱、防洪排涝、抢收抢种等措施，避免或者减轻高温、干旱、干热风、暴雨、连阴雨等气象灾害对农业生产造成的损失；

（二）加强公路、铁路、机场、航道、低空航线等能见度监测设施建设，做好交通疏导、调度和防护等准备工作，减轻大雾、沙尘暴等气象灾害对交通安全的影响；

（三）加强电力、供水、供气、供暖、通信线路等设施的巡查保护，采取除冰融雪、保温加固等准备措施，避免或者减轻暴雪、结（积）冰、寒潮对生活的影响；

（四）加强防护林、避风避险设施等建设，规范高空作业管理，加固或者拆除户外广告牌匾、光伏板、脚手架等悬挂物、搁置物存在安全隐患的有关设施，做好防风、防沙工作。

第二十三条 新建、扩建、改建建（构）筑物、场所和设施须安装雷电防护装置的，应当按照国家规定的标准和程序进行，并与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。雷电防护装置有关设计文件和竣工验收资料，应当纳入建设项目档案。

雷电防护装置的所有人或者管理人应当做好日常维护工作并委托有资质的检测机构定期进行检测。

第二十四条 气象主管机构应当根据气象防灾减灾需要，适时组织开展人工增雨（雪）、防雷作业，加强对干旱、冰雹等气象灾害的防御。

第三章 监测、预报和预警

第二十五条 市、区人民政府应当组织气象主管机构和相关部门统一规划气象监测站网建设，整合完善气象灾害监测信息网络，建立健全气象信息共享和统筹机制。

在人口密集区、农作物主产区、产业聚集区以及气象灾害风险区、监测站点稀疏区，气象、水行政、自然资源和规划、生态环境、农业农村、交通运输、园林和林业绿化等部门应当增设气象灾害监测站点，根据需要建设移动气象灾害监测设施。

气象监测设施应当符合国家标准或者行业标准，其监测的气温、气压、湿度、降水、风向风速、能见度等气象信息应当纳入气象灾害监测信息网络，实现气象信息资源共享。

第二十六条 各相关部门应当加强气象监测设施的日常维护和监督管理，确保监测设施正常运行和数据准确。在气象监测设施建设、维护和运行过程中，有关单位和个人应当给予支持和配合。

任何单位和个人不得侵占、损毁或者擅自移动气象监测设施。

第二十七条 气象主管机构所属的气象台站应当按照职责向社会统一发布气象灾害预报、警报和预警信号，并根据天气变化情况及时更新或者解除。其他组织和个人不得向社会发布。

第二十八条 应急管理、水行政、自然资源和规划、生态环境、农业农村、住房城乡建设、城市管理、交通运输、园林和林业绿化、卫生健康、公安机关交通管理等部门应当会同气象主管机构建立联合会商、联防联控工作机制。

相关部门根据需要可以联合发布气象次生、衍生灾害等预报、警报，为农牧林业生产、地质灾害防治、森林防火、道路交通安全、公众健康安全等灾害防御提供指导。

第二十九条 报刊、广播、电视、互联网等媒体和通信运营单位应当按照国家有关规定，建立气象灾害预警信息快速发布通道，及时、准确、无偿向社会刊登或者播发当地气象主管机构所属的气象台站提供的气象灾害预报、警报和预警信号，以及气象主管机构与其他有关部门联合发布的气象次生、衍生灾害等预报、警报，并根据当地气象台站的要求及时刊登或者增播、插播。

任何单位和个人不得编造、传播虚假和过时的气象灾害预报、警报、预警信号以及天气、气候实况。

第三十条 机场、车站、地铁、广场、高速公路、大型商场、旅游景点、交通枢纽等人口密集公共场所的经营、管理单位应当利用电子显示屏、城市移动电视等信息接收与播发设施，及时传播气象灾害预警信息。

学校、医院、社区、工矿企业、建筑工地等单位应当及时接收与传播气象灾害预警信息。

第三十一条 镇人民政府、街道办事处、居民委员会、村民委员会在收到当地气象台站发布的气象灾害预警信息后，应当利用微信、短信、广播、高音喇叭、鸣锣吹哨、上门告知等多种方式及时传播。

气象主管机构应当加强对镇人民政府、街道办事处以及居民委员会、村民委员会气象灾害预警信息传递、应急联络等工作的指导。

第四章 应急处置

第三十二条 市、区人民政府应当建立以气象灾害预警为先导的部门联动机制和社会响应机制，并将气象灾害应对处置纳入本级突发事件应急指挥体系。

第三十三条 气象主管机构所属气象台站应当及时向本级人民政府、有关部门报告气象灾害预报预警信息和气象灾害可能影响的范围、程度等情况。

接到报告的人民政府和有关部门应当立即组织会商研判，根据应急预案适时作出启动应急响应的决定，向社会公布并按照规定上报。

第三十四条 市、区人民政府以及有关部门、气象灾害防御重点单位应当根据气象灾害预警信号级别，立即采取防灾避险、应急处置等措施。

第三十五条 市、区人民政府以及有关部门根据气象灾害应急处置需要，依法采取下列一项或者多项应急处置措施：

- （一）标明危险区域，关闭或者限制使用易受气象灾害危害的场所；
- （二）组织营救和救治受害人员，转移、疏散、撤离受到灾害威胁的人员并予以妥善安置，对未成年人、老年人、残疾人、孕产期和哺乳期的妇女、需要及时就医的伤病人员等群体优先转移保护，保障基本生活必需品供应；
- （三）实行交通管制、限制人员流动、封闭管理以及其他控制措施；
- （四）决定临时停工、停业、停课；
- （五）立即抢修被损坏的供水、排水、供电、供气、供热、交通、通信以及加油、充电等公共设施；
- （六）启用应急物资储备和应急避难场所，实施医疗救助和卫生防疫；

(七) 采取措施防止发生气象次生、衍生灾害；

(八) 法律、法规规定的其他必要措施。

任何单位和个人应当支持和配合当地人民政府、有关部门采取的气象灾害应急处置措施，不得妨碍救助活动。

第三十六条 大风、台风、暴雨、暴雪、结（积）冰等红色预警信号生效期间，应当立即采取以下措施防灾避险：

(一) 托育机构、幼儿园、学校等应当按照政府有关规定采取停课等措施；对已经到校的学生，可以在做好安全防护工作后，灵活安排教学活动；

(二) 用人单位应当为在岗工作人员提供必要的避险措施；

(三) 城市轨道交通、公共汽车等运营单位应当适时调整、暂停或者取消班次，妥善安置滞留乘客；

(四) 除直接保障社会公众生产生活运行的单位外，其他单位可以采取临时停工、停产、停业等措施。

第三十七条 台风、大风预警信号生效期间，建筑物、构筑物以及户外广告牌匾、光伏板等室外设施设备的所有人、管理人或者使用人，应当加强安全检查，采取加固等措施，避免搁置物、悬挂物脱落、坠落；建筑工地应当加强防风安全管理，设置必要的警示标识，落实塔机、脚手架、围挡等设施设备安全防范措施。

第三十八条 大风、雷电等黄色以上预警信号生效期间，作业单位应当停止塔吊、脚手架、玻璃幕墙清洗等室外危险作业；景区、自然保护区、公园、游乐场等经营管理和主管部门应当适时采取关闭相关区域、组织人员避险等相应的应急处置措施。

第三十九条 市、区人民政府以及有关部门应当根据灾害性天气发生、发展趋势信息以及灾情发展情况，适时调整气象灾害级别或者作出解除气象灾害应急措施的决定，并向社会公布。

第四十条 气象灾害应急处置工作结束后，市、区人民政府应当组织有关部门对气象灾害造成的损失进行调查、评估，完善气象灾害防御措施和应急预案，制定恢复重建计划。对受气象灾害影响的各类人群开展心理健康教育、心理评估、心理疏导等心理援助工作。

第五章 法律责任

第四十一条 违反本条例规定的行为，法律、法规已经规定法律责任的，适用其规定。

第四十二条 各级人民政府、气象主管机构和其他有关部门及其工作人员有下列行为之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未按照气象灾害防御方案或者气象灾害应急预案的要求采取必要措施、履行有关职责的；

（二）不及时提供防御气象灾害所需的气象和水情、旱情、灾情等信息，造成严重后果的；

（三）因玩忽职守导致重大漏报、错报气象灾害信息的；

（四）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

第六章 附则

第四十三条 本条例自 2026 年 9 月 1 日起施行。