



池州市人民政府办公室 关于印发池州市网友留言、政务热线等 办理工作办法的通知

池政办秘〔2020〕92号

江南新兴产业集中区管委会，各县、区人民政府，九华山风景区、开发区管委会，市政府各部门、各直属机构：

经市政府同意，现将《池州市网友留言、政务热线等办理工作办法》印发给你们，请认真执行。

池州市人民政府办公室

2020年11月27日

（此件公开发布）



池州市网友留言、政务热线等办理工作办法

为规范网友留言、政务热线等办理工作，提高办理质量和效率，根据《安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省“互联网+督查”平台留言办理工作细则的通知》（秘函〔2019〕256号）、《安徽省人民政府办公厅关于印发进一步加强和规范省长信箱、省长热线和网上留言办理工作规则的通知》（皖政办秘〔2014〕14号）等规定，制定本办法。

第一章 办理原则

第一条 本办法中的网友留言、政务热线等主要包括：群众通过国务院“互联网+督查”平台反映的涉及池州市的有关诉求；群众通过安徽省人民政府网“省长信箱”栏目写信、人民网“地方领导留言”栏目给省长或市长留言，以及通过省长热线反映的涉及池州市的有关诉求；群众通过池州市人民政府网“市长信箱”栏目写信、市长热线以及池州市政务“双微”反映的有关诉求。

第二条 办理工作遵循“属地负责、归口管理、依法依规、公开透明、全程可溯”原则。

第三条 所有网友留言、政务热线通过省级统一政府服务热线平台或市级统一政府服务热线平台（OA公文办理系统）办理；



各县区政府、管委会要确保县、乡两级网络平台（OA 公文办理系统）正常运行，共同建成较为完善的市、县、乡三级网络平台。

第四条 各县区政府、管委会，市政府各部门、各直属机构（以下简称“承办单位”）负责本地区、本系统的网友留言、政务热线等办理工作；市政府办公室负责对承办单位反馈结果的督促落实、汇总上报、结果反馈和实地核查等工作。

第二章 办理范围

第五条 省政府督查室、省政务公开办通过省级平台转办的事项。

第六条 市级平台主要受理以下事项：

（一）群众生产生活中遇到的困难和问题，属于市及以下政府（管委会）或部门职责内事项。

（二）咨询市及以下政府（管委会）或部门的工作职责、政策规定、办事流程等方面事项。

（三）对市及以下政府（管委会）或部门工作的意见、建议。

（四）对市及以下政府（管委会）或部门的工作人员的服务态度、工作效率、工作作风、遵纪守法等方面的意见、建议和投诉。

（五）群众反映的其他问题或诉求。

第七条 以下事项，原则上不在受理范围：



（一）反映事项涉及党委、人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队和武警系统的职责，不属于市及以下政府或政府部门职责的事项。

（二）反映事项已经诉讼、仲裁、行政复议等法律途径或信访途径受理。

（三）不属于市及以下政府或政府部门协调处理的商业纠纷、个人之间纠纷。

对于上述事项，承办单位或市政府办公室应及时告知留言人反映或解决问题的渠道，并做好解释说明。

第三章 办理流程

第八条 办理工作实行闭环管理，严格按照要求做好受理、交办、办理、催办督办、结果审核、回访、归档等工作，依法妥善解决群众反映的问题和诉求，及时回应群众关切，做到件件有回音、事事有回复。

第九条 办理流程。

（一）受理。收到省统一政府服务热线平台、市级 OA 公文办理系统交办的事项后，各承办单位、市政府办公室要根据来源渠道，分别建立受理事项清单或电子目录。每月梳理办理情况，及时对账销号。

（二）交办。对收到的办件，市政府办公室根据各地、各有关单位的法定职责，通过 OA 公文系统交办至有关承办单位；反



映事项涉及多个部门的，一并转办至涉及单位，并由牵头承办单位汇总报送办理结果。对疑难复杂、牵涉面广、易出现推诿扯皮、反复集中反映的事项，市政府办公室将一事一报，呈请市政府领导作出批示或协调部署。

（三）办理。承办单位收到交办事项后，按交办通知要求，第一时间调查核实、及时依法依规处理办结，原则上7个工作日内完成办理并反馈办理结果（须注明经办人姓名、联系电话）；对于情况复杂、条件暂时不具备、一时难以办结的，经承办单位分管负责同志签批同意可申请延期1次；延期后单个办件的办理时限不超过15个工作日（含退回重办件）。

（四）催办督办。对临近到期尚未办结的事项，市政府办公室通过电话等方式催办，并做好记录。对超过办理时限、办理质量不高、效果不好的，市政府办公室下发书面督办通知，督促承办单位认真办理。对市政府领导作出批示或反映事项重大的，市政府办公室安排人员实地督查、会商研究，推动解决反映的问题。

（五）结果审核。各承办单位要加强对办理结果的审核，确保办理结果符合法律法规和政策要求，必要时要进行法制审核。其中：省级交办的事项，办理结果一律由承办单位主要负责同志审签；市长信箱、市长热线交办事项，办理结果须经承办单位分管负责同志审核。



(六) 退回重办。市政府办公室负责审核各承办单位反馈的办理结果，对不符合法律法规和政策要求、或承办单位未履行应尽职责的，退回承办单位重新办理。

对承办单位已按规定履行职责、反映的事项已进入仲裁、司法程序、或反映事项不符合政策规定的，在做好解释说明的前提下，将不再交办转办。

(七) 回访。交办事项办结后，承办单位要及时回访诉求人，告知办理结果，努力提高办理满意度，并在反馈办理结果时注明。未进行回访的，予以退回；诉求人未留联系方式的除外。市政府办公室对已办结事项不定期开展“回头看”，核查办理措施落实情况。

(八) 归档。各承办单位要按照档案管理要求，及时整理、妥善保管办理原始资料（包括：交办通知、回复结果、审签材料等），做到归档齐全、查询方便。

第四章 工作保障

第十条 承办单位要高度重视办理工作，进一步提高思想认识，建立健全办理工作制度，落实专人负责，压实办理责任，提高办理实效。

市政府办公室、各县区政府要加强对办理人员的业务培训，提高办理工作能力和水平。



第十一条 承办单位要定期梳理办理事项，认真分析研究群众反映较为集中的事项，分类分项建立管长远的工作机制。市政府办公室每月形成办理情况分析报告，定期通报办理情况。

第十二条 承办单位要做好反映事项和诉求人信息的保密工作，防止信息泄露。

第十三条 承办单位办理情况纳入年度政府目标管理绩效考核。

第十四条 对办理工作中出现的思想上不重视、推诿扯皮、拖而不办，以及办理质量不高、同类问题反复投诉、引发不良后果的，按程序规定追究承办单位及直接责任人的责任。

第十五条 市政府办公室要发挥牵头抓总作用，统筹抓好网友留言、政务热线等办理工作。市数据资源管理局要负责加强OA系统的管理和维护，确保系统正常运行。市城市管理行政执法局要负责加强市政务服务热线话务工作的管理，努力提高服务水平。

第五章 附 则

第十六条 本办法由市政府办公室负责解释，自印发之日起施行；有关工作要求与本办法不一致的，以本办法为准。