

龙南市“五型”政府建设领导小组办公室

关于印发《龙南市“问政赣州”网络问政平台运行管理办法（试行）》的通知

各乡镇人民政府，市政府各部门，市属、驻市各单位：

为进一步规范“问政赣州”网络问政平台运行管理，推动我市“五型”政府建设工作有序开展，现将《龙南市“问政赣州”网络问政平台运行管理办法（试行）》印发给你们，请认真贯彻落实。



抄送：公共服务企事业单位。

龙南市“问政赣州”网络问政平台 运行管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为规范“问政赣州”网络问政平台（以下简称“平台”）运行管理工作，确保平台运转高效、协调顺畅、服务优质，更好地发挥其联系服务群众的桥梁和纽带作用，结合工作实际，特制定本办法。

第二条 平台由赣州市“五型”政府建设领导小组办公室联合赣州客家新闻网管理中心共同建设，龙南市“五型”办负责统筹协调做好平台有关龙南百姓“烦心事、麻烦事、急难事”的办理工作。

第三条 龙南市“五型”办作为平台的承办单位，牵头负责平台日常运行和管理工作。

第四条 平台遵循“属地管理、部门指导、强化监督、注重实效”的原则，实行“统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”的工作机制。

第五条 各乡镇人民政府、市政府各职能部门和公共服务企事业单位为平台成员单位，要明确分管领导、责任人、承办人，指定专人负责接收、办理、回复平台转办的事项。

各级承办单位按职责规定办理事项，在职责范围内对办理行为和结果负责。

第二章 受理范围

第六条 受理渠道。平台通过网站、公众号、热线电话等渠道，

全面接受群众的咨询、投诉、举报等诉求事项。

第七条 受理范围：

（一）各乡镇、市直单位及驻市单位工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、政务服务事项等政务信息咨询；

（二）各乡镇、市直单位及驻市单位职责范围内的非警务类、非紧急类求助；

（三）各乡镇、市直单位及驻市单位公共管理、公共服务、城市建设和经济社会发展等方面的投诉、意见和建议；

（四）对各乡镇、市直单位及驻市单位内部工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面的投诉；

（五）消费者合法权益受到侵害或经营者不履行法定义务的投诉；

（六）制假售假、欺行霸市、非法垄断等各类扭曲市场机制、危害群众生命财产安全、破坏公平竞争和正常交易秩序、阻碍市场经济健康发展的经济违法违规行为举报；

（七）其他政务服务和公共服务事项。

第八条 以下事项不在平台受理范围：

（一）非本市人民政府行政职权管辖范围内的事项；

（二）110、119、120、122等紧急服务专线处理的事项；

（三）属党委、人大、政协、法院、检察院、军队和武警职能的事项；

（四）依法应当或已通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径解决的事项；

（五）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项；

(六) 党员干部贪污腐败、行贿受贿等违纪事项;

(七) 信访、“市长信箱”、非公企业维权等其他群众诉求反映途径已经受理答复的事项;

(八) 纯属恶意攻击或无实质内容, 投诉、咨询内容模糊不详, 无从调查或回复的问题;

(九) 承办单位已办理完毕且无新情况、新理由的事项;

(十) 经消费者协会或人民调解组织等其他组织调解或正在处理的和已经行政调解并结案的消费投诉事项;

(十一) 其他不宜受理的问题。

第九条 对群众反映的问题, 由工作人员依据“属地办理、部门指导”的原则确定转办单位进行转办; 对关系经济社会发展全局的重大事项和热点难点问题, 形成信息专报报送至市“五型”办, 经市领导批示后按程序办理。

第三章 办理机制

第十条 承办单位对转办的事项进行分类办理:

(一) 属于本单位职责的, 应当在本办法规定的期限以内办结;

(二) 认为不属于本单位职责或受理范围的, 应当自收到办理事项交办单之日起1个工作日内, 申请退回并说明理由和依据。

第十一条 市“五型”办对退回申请进行审核, 同意退回的, 进行职责界定后再次转派; 不同意退回的, 说明理由, 由承办单位继续办理。

第十二条 对职责不清的一般事项, 通过快速协调机制确定承

办单位。

对涉及多个承办单位职责、管辖界限或法律适用存在争议的疑难复杂事项，由市“五型”办协调有关部门共同办理。

第十三条 平台实行事项分类、限时办结制，承办单位应当按照以下规定办理事项：

（一）咨询类。经平台转办后，承办单位应在2个工作日内回复诉求人；

（二）投诉类。经平台转办后，承办单位应在2个工作日内与诉求人沟通，并在5个工作日内办结；

（三）举报类。经平台转办后，承办单位应在2个工作日内作出是否受理的决定，受理后10个工作日内办结；

（四）求助类。经平台转办后，承办单位应在2个工作日内与诉求人沟通，并在5个工作日内办结；

（五）建议类。经平台转办后，承办单位应在2个工作日内与诉求人沟通，并在5个工作日内办结；

（六）其他类。经平台转办后，承办单位应在2个工作日内与诉求人沟通，并在5个工作日内办结。

以上咨询、投诉、举报、求助、建议、其他类诉求的办理时限另有规定的，按最短的时限办理。

第十四条 除突发类事项外，承办单位在办理期限内无法办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，延期办理以2次为限。

市“五型”办对延期申请进行审核，同意延期的，告知诉求人延期的情况；不同意延期的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十五条 事项办理完成后，承办单位将办理结果形成书面答复，并在 OA 系统发起送签程序，按程序审核签发后，在线回复诉求人，用词需文明礼貌、言简意赅，不能只说官话套话，不解决实际问题。经平台审核后回复内容对外发布。提交办理情况应当符合以下要求：

（一）列明事项办理时间、具体办理事项的单位、办理结果、法律法规政策依据和回复诉求人的情况；

（二）对事项进行针对性的正面回应处理；

（三）投诉举报类事项，决定调查处理的应当上传调查受理文书；决定不予调查处理的，应当说明不予调查处理的理由和法律依据。

第十六条 市“五型”办审核办理情况，符合要求的，同意办结；不符合要求的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十七条 市“五型”办建立满意度评价机制，由诉求人对办理情况进行满意度评价。满意度评价为：非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。

首次评价为不满意以下的事项，发回承办单位重办，重办次数为 1 次，重办期限为 5 个工作日。

第十八条 承办单位对重办事项进行分类办理：

（一）应当办理且具备办理条件的，应当尽快办理；

（二）已办理，但未对事项进行针对性正面回应的，应当再次办理；

（三）应当办理或已依法依规办理，但由于事项内容超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致

暂时不能办理或诉求人不满意的，承办单位可上传书面履责意见，并向诉求人说明。

第四章 安全保密

第十九条 各级承办单位在办理诉求时，一律不得向被投诉对象透露投诉人的相关信息。

第二十条 各级承办单位回复诉求时，应按照相关保密规定的要求，对所回复内容进行严格把关，不能公开的内容不得对外发布。

第二十一条 平台接收到的诉求，在未经答复前，任何平台不得转载。

第五章 监督考核

第二十二条 平台应当向社会公布诉求受理渠道和平台管理工作的相关规定，主动接受群众监督、听取改进平台管理工作的意见和建议。

第二十三条 市“五型”办对以下事项进行督办：

（一）市领导批示或交办的事项；

（二）集中投诉举报的热点、难点事项；

（三）逾期未办结的事项；

（四）发回重办后诉求人仍不满意，经认定确属于承办单位原因的事项；

（五）其他需要督办的事项。

第二十四条 督办方式：

(一) 短信、电话(微信)督办。市“五型”办利用短信向承办单位分管领导发送催办提醒短信,或通过电话(微信)调度承办单位落实督办事项有关情况。承办单位接到短信、电话(微信)督办事项后,应在2个工作日内办结。

(二) 下发通知督办。市“五型”办下发督办通知,承办单位在接到通知后2个工作日内办结。

(三) 现场协调督办。市“五型”办牵头协调相关责任单位现场查看,明确职责分工后,承办单位在规定时间内办结。

(四) 专报批示督办。按照市领导的批示意见和要求,承办单位在规定时间内办结。

第二十五条 平台加强数据分析,聚焦社会热点、难点问题,通过月报、季报等形式,为政府科学决策、精准施政提供依据。

第二十六条 建立案件“红黄蓝”预警跟踪机制。市“五型”办建立事项交办动态登记管理制度,针对承办单位超期1个工作日实行“蓝色”预警,催办承办单位,在“五型”政府建设年终考评中计扣0.5分;超期2个工作日实行“黄色”预警,催办承办单位分管领导,在“五型”政府建设年终考评中计扣1分;超期4个工作日实行“红色”预警,催办承办单位主要领导,在“五型”政府建设年终考评中计扣3分;超期7个工作日以上且未说明原因的,由市“五型”办转办市政府督查室处理,并计入全市通报批评一次。

第二十七条 对承办单位的办理情况、满意度等进行考核,并通报考核结果。考核结果纳入“五型”政府建设相关考核指标。对工作成绩突出的单位和工作人员,按照有关规定进行通报表扬;对

领导不重视、行动不积极、工作落后的单位，给予通报批评；对造成严重后果并带来社会不良影响的单位，依法依规追究有关责任人的相关责任。

第六章 附则

第二十七条 诉求人应当依法行使投诉举报权利，不得故意提供虚假事项，恶意攻击、骚扰，违反治安管理法律法规的，交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第二十八条 本办法自印发之日起施行。