

运城市人民政府办公室文件

运政办发〔2020〕20号

运城市人民政府办公室 关于印发运城市集中受理网民留言工作 实施方案的通知

各县（市、区）人民政府，运城开发区管委会，市直各有关单位：
《运城市集中受理网民留言工作实施方案》已经市委、市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

运城市人民政府办公室
2020年4月30日

（此件公开发布）

运城市集中受理网民留言工作实施方案

为进一步做好网民留言调处化解工作，完善社会矛盾纠纷化解机制，回应好、解决好、落实好人民群众诉求，不断提高市域社会治理能力和水平，切实增强广大人民群众的幸福感和获得感。结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，深入巩固习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，用心用力贯彻落实习近平总书记关于“走好网上群众路线”的指示精神，坚持以人民为中心的发展思想，本着“集约、提效、有序、规范”的原则，整合现有网上留言资源，建立工作机制，规范服务标准，强化监督考核，建成全市统一的网民留言办理工作体系，着力推动网民留言办理工作制度化、规范化、程序化，切实解决网民留言平台过多、回应不及时、办理不积极等问题，进一步提高网民留言办理率、回复率和满意率。

二、整合目标

创新互联网时代群众工作机制，建立和完善“留言归口、集中受理、分类处置、部门联动、跟踪督办、限时办结、及时反馈、

从严考核、快速回复、一键查询、汇总归档、定期报告、舆论监督”的运行机制，把线上流转和线下办理贯通起来，走好网上群众路线，办好网民留言，确保网民诉求件件有着落、事事有回音，不断提升党和政府的公信力和影响力。

三、整合范围和职责

整合范围。整合开启留言功能的 23 个微信公众号，整合具有反映、建议、投诉和求助功能的 12 个市直单位门户网站网民留言版块。各县（市、区）人民政府、运城开发区管委会门户网站留言版不在本次整合范围内，应积极回复网民关切和及时办理网民留言。整合后，各级各单位微信公众平台，手机客户端，门户网站原则上不再开设互动交流留言版块。（见附件）

整合职责。进一步简化优化网民留言办理流程，将市直单位门户网站的各类网民留言版块整合至运城市人民政府门户网站 - 互动交流 - “市长信箱”进行统一集中受理，重新梳理各职能部门办理网民留言流程中涉及的受理、办理、督办、回复等职责，将其中的受理、督办、评价、回复等职责整合后统一交由“市长信箱”承担，各职能部门继续保留具体办理和反馈的职责。

四、整合方式

自 5 月 11 日起，涉及整合的 23 个微信公众号关闭留言功能，涉及整合的具有反映、建议、投诉和求助功能的 12 家市直单位门户网站互动交流版块，后台直接链接至运城市人民政府门户网

站 - 互动交流 - “市长信箱”，网民登录任何一家门户网站均可留言至“市长信箱”。市委网信办负责密切关注全市自媒体公众账号网民留言，督促做好必要的回应工作。

五、运行机制

（一）留言归口，集中受理。

运城市人民政府门户网站 - 互动交流 - “市长信箱”版块由专人负责，统一受理网民留言，对网民的咨询、反映、投诉、建议、求助等各类事项进行受理和回复。

（二）分类处置，部门联动。

对咨询类事项，依据相关规定直接回复，对涉事复杂、专业程度高的咨询和诉求类事项，分类处置，按责转办，承办单位收到转办卡后，在规定时间内办结群众诉求。对于网民反映的一些影响面广、涉事部门多、时间跨度长、协调难度大的问题，由市政府办公室及时召开专题协调会议，明确牵头单位和责任单位职责，限期办理。

（三）跟踪督办、限时办结。

对转交承办单位办理的事项，须在办理时限届满前通过电话或网络短信等方式进行催办，承办单位超过办理期限又未报告说明理由的，及时发出《催办通知书》。各承办单位接到转办卡后，须在3个工作日内办结网民诉求，对于不能按时办结的事项，须在办理时限届满前提交《延长办理卡》，注明承诺延长的时限、

依据和理由。“市长信箱”交办的诉求事项，经审核不属于本辖区、本单位管辖的，须在收到督办、转办函件次日起1个工作日内退回，并详细说明理由和依据。

（四）及时反馈，从严考核。

承办单位办结网民诉求后应及时向“市长信箱”进行反馈，对承办单位经两次催办仍超过办理时限3个工作日且不报告说明理由的，报请市政府领导批示同意后书面通报批评，催办和通报批评情况，作为考核承办单位工作的主要依据。对“市长信箱”转办、督办、重办的事项，承办单位不按时、不积极，推诿扯皮、敷衍塞责的，经市委、市政府领导批示同意后，分别转交市委、市政府督查室按程序进行问责。

（五）快速回复，汇总归档。

“市长信箱”收到承办单位办结反馈后，应快速对网民留言进行回复，对已办结的留言按照档案管理规定归纳整理，审核归档。

（六）分类统计，定期报告。

对网民留言进行分类统计，分析研判，以“专报”“月报”的形势，定期报告市委、市政府，为领导精准施策提供参考和依据。

六、组织保障

（一）加强组织领导。

市人民政府办公室统筹协调推进涉及网民留言的市直单位门户网站网民留言板块整合工作，日常工作由市12345政务服务

热线受理中心承担。各有关单位要明确一名分管领导和工作人员，加强沟通对接，形成工作合力，确保按期保质保量完成整合任务。

（二）强化工作落实。

各有关单位要按照整合网民留言版块工作要求，切实加大工作力度，扎实推动整合工作。统筹兼顾整合和运行中的各项工作，确保在整合期间，网民留言办理工作有序衔接、平稳运行。

（三）做好宣传引导。

要加强工作宣传、舆论引导和舆情监控，为网民留言版块整合工作营造良好环境，各有关单位要加大宣传力度，通过多种渠道，宣传网民留言版块关停公告事宜，确保广大网民广泛知晓。

（四）强化安全保障。

在整合工作中，各有关单位要严格遵守网民留言办理程序，做好平台安全保障工作，严防泄漏网民信息事件发生，加强审查把关，严密防范风险，确保整合工作推进规范有序、合法合规。

附件：运城市涉及网民留言版块整合的单位

附件

运城市涉及网民留言版块整合的单位

| 分类 | 序号 | 单位名称 | 网民留言版块 | 备注 |
|-------------------------|----|-----------------|------------------------|-------------|
| 关闭(隐藏) 留言功能 (23个) | 1 | 市委网信办 | “运城随手拍”微信公众号 | 关闭(隐藏)留言功能。 |
| | 2 | 市文明办 | “文明运城”微信公众号 | |
| | 3 | 市公安局 | “运城公安”微信公众号 | |
| | 4 | 市总工会 | “运城市总工会”微信公众号 | |
| | 5 | 市红十字会 | “运城市红十字会”微信公众号 | |
| | 6 | 市农业农村局 | “运城市农业农村局” 微信公众号 | |
| | 7 | 运城学院 | “运城学院”微信公众号 | |
| | 8 | 市统计局 | “运城市统计局”微信公众号 | |
| | 9 | 市急救中心 | “运城市第一医院急救中心” | |
| | 10 | 市科技局 | “运城科技”微信公众号 | |
| | 11 | 市委政法委 | “运城政法”微信公众号 | |
| | 12 | 运城民航机场有限公司 | “运城机场”微信公众号 | |
| | 13 | 市住房公积金管理中心 | “运城市住房公积金” 微信公众号 | |
| | 14 | 康杰中学 | “康杰中学”微信公众号 | |
| | 15 | 运城中学 | “运城中学”微信公众号 | |
| | 16 | 市口腔疾病防治中心 | “运城市口腔医院” 微信公众号 | |
| | 17 | 市机关事业养老保险管理服务中心 | “运城市机关事业养老保险” 微信公众号 | |
| | 18 | 市眼科医院 | “运城市眼科医院” 微信公众号 | |
| | 19 | 运城护理职业学院 | “运城护理职业学院” 微信公众号 | |

| 分类 | 序号 | 单位名称 | 网民留言版块 | 备注 |
|-----------------|----|-----------|--------------------------|---------------------------------------|
| 关闭(隐藏)留言功能(23个) | 20 | 市财经学校 | “山西省运城市财经学校”微信公众号 | 关闭(隐藏)留言功能。 |
| | 21 | 市文旅局 | “运城旅游”微信公众号 | |
| | 22 | 市教育局 | “运城教育”微信公众号 | |
| | 23 | 市应急局 | “运城市应急管理局”微信公众号 | |
| 后台链接直接跳转(12个) | 1 | 市文旅局 | 互动交流—局长信箱 | 交流互动版块后台直接链接至运城市人民政府门户网站—互动交流—“市长信箱”。 |
| | 2 | 市住建局 | 互动交流—局长信箱 | |
| | 3 | 市工信局 | 互动交流—局长信箱 | |
| | 4 | 市规划和自然资源局 | 互动交流—在线咨询 | |
| | 5 | 市市场监管局 | 互动交流—局长信箱 | |
| | 6 | 市教育局 | 互动交流—局长信箱 | |
| | 7 | 市卫健委 | 互动交流—局长信箱 | |
| | 8 | 市生态环境局 | 互动交流—局长信箱 | |
| | 9 | 市发展改革委 | 互动交流—主任信箱 | |
| | 10 | 市民政局 | 互动交流—局长信箱 | |
| | 11 | 市公安局 | 互动交流—局长信箱 | |
| | 12 | 市应急局 | 公众互动—局长信箱 | |
| 保留留言受理渠道(2个) | 1 | 市电视台 | “今日运城”手机客户端 | 保留受理渠道。 |
| | 2 | 市委社情民意办公室 | 人民网领导留言板 | |
| 不予整合(5个) | 1 | 市委组织部 | 服务大厅—部长信箱 | 涉及组织人事、纪检监察、法律诉讼等方面不纳入整合范围。 |
| | 2 | 市纪委监委 | 举报版块 | |
| | 3 | 市信访局 | 网上信访平台 “运城市信访局”微信公众号 | |
| | 4 | 市检察院 | 检察长信箱 “运城检察”微信公众号 | |
| | 5 | 市中级人民法院 | 网上信访 “运城市中级人民法院”微信公众号 | |

抄送：市委办公室，市人大办公室，市政协办公室。

运城市人民政府办公室文书管理科

2020年4月30日印发

