

勐海县卫生和计划生育局

关于网民留言办理规范工作实施办法

第一章 总则

第一条 为认真做好网民留言办理工作，进一步提高网民留言办理工作的质量和效率，推动网民留言办理工作规范化、制度化、常态化，特制订本办法。

第二条 网民留言办理工作，必须坚持围绕大局、促进发展的原则，坚持实事求是、客观公正的原则，坚持重视民意、服务群众的原则，坚持在线分办、属地办理、线上线下结合督办的原则。

第二章 受理范围

第三条 网民对县卫生和计划生育局重大决策、重要政策以及颁布的规章等规范性文件的意见和建议。

第四条 网民对县卫生和计划生育局及其所属工作部门或工作人员的意见建议、批评监督。

第五条 网民反映事关经济社会发展的重要情况和突出问题的留言。

第三章 责任分工

第六条 县卫生和计划生育局办公室负责留言办理工作的统筹协调、分类指导和督促落实，具体负责在线分办、日常催办、重要留言呈报工作。

第七条 按照属地或行业管理的原则，承办涉及本地区或本部门职责范围内网民留言的调查、核实、承办及答复工作。

第八条 县卫生和计划生育局家庭发展股负责办理政务服务网“我要投诉”栏目投诉件的转办及答复工作。

第九条 县卫生和计划生育局负责对逾期未办的网民留言进行跟踪督办，对反映重要情况的网民留言进行专项督办。

第四章 办理流程

第十条 网民留言办理

（一）初审交办。网站管理人员按照每日审核的工作要求，对网民留言按照属地管理、对口办理的原则进行交办。

（二）认领承办。各承办单位负责留言办理的工作人员，通过留言板办理账号，登录机构用户后台，及时认领承办由网站管理中心交办的留言，做到工作日留言当日认领，节假日留言节后第一个工作日上午认领完毕。

（三）办理答复。各承办单位按照办理程序，尽快办理做出答复意见。办理结果由承办单位认真审核后在后台进行报送，网站管理中心审核通过后公开答复；对答非所问、敷衍塞责的答复，退回承办单位重新办理。答复内容涉及网民个人隐私的，要在答复内容中对网民个人信息做模糊处理。

（四）需政府部门承办的网民留言，暂时以纸质方式转办，答复意见由承办部门报送至网站管理中心进行统一答复。

第十一条 栏目网民留言办理

（一）初审、筛选和交办。县卫生和计划生育局办公室对网民留言进行初审，对有实名和联系方式，事项清楚的留言按照属地管理、对口办理的原则在平台上交办承办单位办理。

（二）认领、办理及答复。各承办单位通过门户网站平台认领、办理并答复（办理流程附后），办理结果由承办单位按期公开答复；对涉及网民个人隐私的答复，由承办单位通过电话、电子邮件等方式答复留言者本人，并在平台对该条留言后进行说明；网站管理中心对答复内容进行复核，对答非所问、敷衍塞责的将退回承办单位重新办理。

第十二条 网民反映重要情况的留言办理

网民通过网站反映涉及灾后重建、公共卫生、社会安全、环境保护、食品安全、拆迁补偿等民生事项，内容较为敏感、事关发展的重要情况或突出问题的留言，网站管理中心将及时报告局机关相关领导，同时按期办理。

第五章 办理要求

第十六条 各承办单位要高度重视网民留言办理工作，采取积极有效措施，指定专人进行办理，确保办理工作运转协调、及时高效。

第十七条 办理结果和答复意见要严格审核，由承办单位主要负责人审定后回复网民，对反映事由相对简单的一般网民留言，于7个工作日内办结；对反映问题涉及面广、情况较为复杂的网民留言，于15个工作日内办结；对于反映重要情况的留言要在5个工作日内办结，由承办单位主要负责人签字后报省政府办公厅网站管理中心审核答复；对情况特殊、一时难以解决而不能按期办结的网民留言，由承办单位说明原因，并向网民做好解释工作。

第十八条 网上答复的办理结果要符合相关政策要求，遵循事实明确、表述清晰、有理有据的原则，注意措辞语气，避免答复后在网上引发不良后果。

留言办理工作人员应当严格工作纪律，遵守保密规定，不得向无关人员泄露网民个人和不宜公开的信息。

第十九条 对网民留言办理工作不认真负责,对所反映问题不及时解决,造成不良影响和严重后果的,要严肃追究有关领导和工作人员责任。

勐海县卫生和计划生育局

2018年4月18日