附件

奈曼旗人民政府门户网站和政府系统政务

新媒体帐号网民留言办理工作制度

第一章 总 则

**第一条** 为认真做好政府网站和政府系统政务新媒体网民留言办理工作，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，制定本制度。

**第二条** 做好网民留言办理工作，是政府联系人民群众、维护群众合法权益、接受社会监督的重要渠道，是创新社会治理、全面推进政务公开的重要方式，是建设法治型政府、创新型政府、廉洁型政府和服务型政府的重要内容。

**第三条** 各苏木乡镇（街道、场）、旗直各部门要进一步加强与网民互动力度，畅通利用网络联系群众的渠道，不断提高网民在线留言办理工作质量，提升政府公信力。

第二章 受理范围

**第四条** 网民通过奈曼旗人民政府门户网站（域名为：http://www.naimanqi.gov.cn/）（以下简称旗政府门户网站）“网上咨询”栏目和政府系统各新媒体帐号上的留言。

**第五条** 全国政府网站信息报送系统中“我为政府网站找错”中的网民留言。

第三章 受理内容

**第六条** 主要受理以下留言事项：

（一）对旗政府重大决策部署、重要政策措施以及区政府规章、规范性文件的意见建议；

（二）对旗政府及其部门或工作人员的监督意见、工作建议；

（三）对全旗国民经济和社会发展各方面提出的意见建议；

（四）对影响经济社会发展、人民群众切身利益和社会稳定的突出问题的反映；

（五）对日常工作、生活中的热点、难点问题及解决问题的建议和诉求；

（六）对重大紧急突发事件、重要社情民意提出的意见建议；

（七）其他应当受理的事项。

**第七条** 政府网站和各新媒体帐号不予受理以下留言事项，但应向留言人做出不予受理说明，并给出合理建议：

（一）超出政府行政管理范围的事项；

（二）已经进入司法机关、仲裁机关等受理程序或已通过上述法定程序处理的事项；

（三）不服从党纪、政纪处分的申诉；

（四）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项；

（五）涉及军队和国家安全的问题；

（六）正在办理过程中或办理完毕的重复事项；

（七）违反法律规定、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质内容的事项；

（八）其他不予受理的事项。

第四章 责任分工

**第八条** 旗政府网站和旗政府新媒体帐号的网民留言办理工作由旗政府办公室负责指导、协调、监督；全旗各苏木乡镇（街道、场）、旗直各部门负责在规定时限内分级负责，归口办理。

**第九条** 旗行政审批和政务服务局（政府门户网站管理中心）负责网民通过旗政府门户网站和旗政府新媒体帐号“奈曼政务”的留言收集、转办、回复、统计、考核等工作。

**第十条** 全旗各苏木乡镇（街道、场）、旗直各部门负责在规定时限内完成涉及本单位职责的网民留言的认领、承办、核查、答复和回访等工作，主要承担以下职责：

（一）建立健全本单位政府网站咨询、投诉、建议等网民留言的办理答复工作机制；

（二）做好企业群众提出的以下咨询、投诉、建议等留言的接收、办理和答复工作：1.对于本单位职责范围内的留言，做好办理答复工作；2.对于需要本单位所属二级单位处理的留言，督促二级单位做好办理答复工作；3.对于由本单位牵头、其他单位配合处理的留言，做好牵头组织、协调办理和统一答复工作；4.对于本单位为配合单位的留言，按照牵头单位要求做好配合工作；

（三）明确分管领导、具体科（股）室和专人负责政府网站互动响应工作，强化人员培训，加强审核把关和组织保障，留言答复在公开前要进行审核；

（四）对涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私及其他不予公开的数据信息，各单位及工作人员应当遵守保密工作相关法律法规，严格履行保密义务，不得泄露。

第五章 受理流程

**第十一条** 旗政府网站及全旗政府系统政务新媒体帐号网民留言办理工作一般按照“收集—转办—办理—回复”的程序进行。

**第十二条** 收集。旗政府门户网站管理中心、旗政府系统政务新媒体各帐号，及时收集网民留言信息，分类登记，建立《网民留言回复情况表》（见附件）。

**第十三条** 转办。旗政府门户网站管理中心及各新媒体帐号主体单位将网民留言转相关单位（股室）信息员。承办单位对收到的网民留言转办件认真研究，在规定时限内办理；留言内容中涉及其他单位职责范围的，由已确定的承办单位牵头，积极协调各相关单位，形成统一回复，所涉及单位务必积极配合，共同完成留言回复。

**第十四条** 办理。自收到《网民留言回复情况表》5个工作日内，承办单位安排专人调查核实形成回复内容，经本单位主要负责人或分管领导审签后加盖公章书面答复至旗政府门户网站管理中心。

**第十五条** 回复。旗政府门户网站管理中心以承办单位名义在旗政府门户网站和旗政府新媒体帐号上回复网民，旗政府系统各新媒体由帐号主体单位以承办单位名义进行回复，并在帐号公布承办单位及回复日期。

第六章 强化管理

**第十六条** 完善办理机制。各承办单位明确网民留言办理工作责任，主要领导负总责，分管领导具体抓，落实办理人员，严格办理时限，提高办理质量。

**第十七条** 把握时间节点。承办单位须在5个工作日内办结并将领导审核签字盖章后的《网民留言回复情况表》报旗政府门户网站管理中心。

**第十八条** 跟踪督查落实。旗政府督查室将跟踪督查、复核统计承办单位网民留言办理工作，对工作认真、办理质量好的通报表扬；对敷衍应付、逾期办理的予以通报批评；对办理工作不力、造成严重后果的依据有关规定严肃处理。

第七章 附 则

第十九条 各苏木乡镇（街道、场）、旗直各部门政府系统政务新媒体帐号参照此制度执行网民答复规范。