

通辽市人民政府办公室
关于印发通辽市人民网地方领导留言板
市长板块“民盼通办”工作办法
（暂行）的通知

各旗县市区人民政府、开发区管委会，市政府有关委办局，有关企事业单位：

经市人民政府同意，现将《通辽市人民网地方领导留言板市长板块“民盼通办”工作办法（暂行）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

2023年5月12日

（此件公开发布）

通辽市人民网地方领导留言板市长板块 “民盼通办” 工作办法（暂行）

人民网地方领导留言板是网民向领导干部反映社情民意、建言献策的重要平台。及时、准确回复网民留言，与网民保持良好的舆论互动，对加强和改进政府治理能力和治理水平工作、通畅办理民意民盼，提升政府形象、促进社会和谐稳定具有重要意义。

第一章 总 则

第一条 为进一步做好通辽市人民网地方领导留言板市长板块的办理工作，推动市长板块“民盼通办”工作规范化、制度化，提高工作质效、畅通互动渠道，结合工作实际，制定本办法。

第二条 通辽市行政审批和政务服务局所属事业单位通辽市政府门户网站运维中心具体负责落实通辽市人民网地方领导留言板市长板块“民盼通办”工作。

第二章 受理范围和内容

第三条 网民通过人民网地方领导留言板“市长板块”栏目的留言。自治区政府政研室通过人民网地方领导留言板后台交办的“主席板块”栏目的留言。

第四条 主要受理以下留言事项:

对通辽市政府及其部门或工作人员的监督意见、工作建议;对通辽市国民经济和社会发展各方面提出的意见建议;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;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;重大紧急突发事件、重要社情民意;其他应当受理的事项。

第五条 不予受理以下留言事项,但原则上应做出不予受理说明,并给出合理建议。

依据人民网地方领导留言板留言办理规定确定不予受理的留言事项如下:

超出通辽市政府行政管理范围的事项;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;不服从党纪、政纪处分的申诉;涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项;涉及军队和国家安全的问题;正在办理过程中或办理完毕的重复事项;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;未提供真实身份或无法与网民取得联系的事项;其他不予受理的事项。

第三章 责任分工

第六条 通辽市行政审批和政务服务局所属事业单位通辽市政府门户网站运维中心负责网民留言的收集、转办、回复、统计分析等工作;各旗县市(区)、市直部门、驻市垂

管部门负责在规定时限内分级负责办理；通辽市人民政府办公室负责办理结果的监督、督查、通报。

第七条 各承办单位承办网民留言的主要职责：

（一）建立健全本单位网民留言的咨询、建议、投诉等办理答复工作机制。明确分管领导、具体科室和专人负责互动响应工作，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。

（二）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。

第四章 受理流程

第八条 网民留言办理工作一般按照“初审交办—转办—办理—回复—催办—延办—退办—归档”的程序进行。

第九条 初审交办。通辽市政府门户网站运维中心收集网民留言信息，进行分类登记，制发《人民网地方领导留言板咨询事项承办单》。

第十条 转办。通辽市政府门户网站运维中心将网民留言转至各旗县市区及有关部门单位，在5个工作日内办理；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统一回复。

第十一条 办理。自收到《人民网地方领导留言板咨询事项承办单》应立即进行核查，限时5个工作日内，承办单

位形成回复意见，经本单位主要负责人审签后，并加盖公章，书面答复至通辽市政府门户网站运维中心。

第十二条 回复。通辽市政府门户网站运维中心以承办单位的回复意见当日在网站上公开答复，并公布承办单位及经办人联系方式。

第十三条 催办。网民留言承办单位在办理时限到期前一天仍未报送答复意见或未进行公开答复的，通辽市政府网站运维中心对承办单位主要负责同志催办提醒。

第十四条 延办。网民留言承办单位不能按期办结的，要向网民留言交办单位逐级提出延期办结申请，经同意方可按延期时限办结，延期最长不超过 3 个工作日。

第十五条 退办。承办单位收到承办单后，所涉及内容不属于本单位的职责范围，应在当日将交办件由分管领导签字后，书面退回通辽市政府门户网站运维中心，并说明退件原因。后续将按照单位职责重新进行派单。

第十六条 归档。通辽市政府门户网站运维中心对留言建册信息、领导批示、督办文函、办理结果等台账资料进行归档保存。承办单位对领办的答复办理记录、领导批示件和承办的原始材料，要及时立卷归档。

第五章 办理要求

第十七条 强化办理机制。各承办单位明确网民留言办理工作职责，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，充分体现“民盼通办”。

第十八条 强化满意率回访。网民留言答复意见涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的，应当在依照法律规定保密的基础上答复。对涉及个人隐私的答复，承办单位可通过电话、电子邮件等方式答复留言者本人，并在公开时对该留言进行说明。对情况特殊、难以办结的网民留言，承办单位可在征得网民留言交办单位同意后，向网民做好解释工作。

第六章 督办考核

第十九条 对答非所问、敷衍塞责、推诿扯皮、逾期办理、久催不办、重答轻办等情况的留言承办单位、地区，市政府门户网站运维中心按照“三单一函”机制，适时启动“提醒”“催办”“督办”“移交”程序。

第二十条 “催办”“督办”无果，造成严重后果和社会不良影响的，予以严肃问责，涉嫌违纪违法问题线索，移交纪检监察机关办理。在移交纪检监察机关的同时将有关情况报送市政府督查室，市政府督查室进行专项督办。

第二十一条 市政府门户网站运维中心定期将有关情况报市政府在全市范围内进行通报，同时加强平时办理答复质效考核，年底前将考核意见报送市政府督查室，市政府督查室在年度绩效考核中进行反向扣分。

第七章 附 则

第二十二条 本暂行办法由通辽市政府门户网站运维中心负责最终解释，自发布之日起实施。

附件：**1.** 人民网地方领导留言板留言承办流程工作图
2. 人民网地方领导留言板咨询事项承办单