

新泰市自来水有限公司文件

新水司发【2016】8号



新泰市自来水有限公司 民意通工作规范

一、办理流程

1、查看网民留言。时刻查看网民对本单位的留言，以确保及时看到网民的咨询、投诉、建议。

2、查看邮箱。时刻查看水利局秘书科是否转来网民留言。

2、确定是否受理。按照本单位职责范围要求，确定留言是否受理，如有必要应与本单位相关领导沟通决定。如不属本单位受理范围，在与水利局秘书科工作人员沟通后，给予退回。

3、受理和初步回复。属受理范围内的网民留言，要及时将网民留言呈阅本单位有关领导。本单位网络信息联络员要做好协调督促工作，确保网民留言按照时限要求办理。

4、办理结果答复。留言办理结果形成答复意见后，经有关领导审核，将答复内容发至水利局秘书科在民意通网站进行答复。

5、热线留言复查及建档。办理完结后，要与进行沟通，咨询网民对回复留言的满意度，对网民有正当异议的回复要根据网民的要求继续办理，直至网民满意。对无理要求应坚决指正，并做好解释工作。留言办结并网民无异议后，要建立台账存档，登记内容包括：留言人，留言时间，留言内容，答复时间及网民满意度。

二、工作人员职责

1、每天由企业管理办公室工作人员进行受理网民留言，根据反映的问题，经相关领导审核后分配到相关科室。

2、公司企管办配有一名专门人员，针对网民留言所反映的问题进行调查办理，然后将答复意见经相关领导审核后发回至秘书科。

三、工作措施

1、建立健全工作制度，加大对网民反映问题的协调督办力度，确保网民的合理诉求得到有效解决。对于各下属单位承诺办理问题，要进行全面自查，既要转办更要督办，确保制度能落实，问题能解决。

2、规范办理流程，对照《民意通考核实施细则》中的有关要求，规范操作流程，加强后续管理，建立健全长效机制，定期总结民意通工作中的成绩和不足，整改存在的问题。

3、抓好队伍的建设和管理，主要负责人任工作领导小组组长，分管负责人任网络发言人，配备网络信息员，从而更好更及时地受理解决网民的留言。对网友留言在4小时内回复受理，对咨询、建议类问题，在受理网友发帖后1个工作日内办结并作出回复，对投诉类问题从速办理，最迟不超过5个工作日办结并作出回复，一时难以解决的，承诺办理时限。

新泰市自来水有限公司

2016年4月16日

