

河北省政务服务管理办公室文件

冀政务办规〔2023〕1号

河北省政务服务管理办公室 关于印发《中国政府网(河北)网民留言办理 工作规范》的通知

各市（含定州、辛集市）行政审批局，雄安新区公共服务局，省直有关部门：

现将《中国政府网（河北）网民留言办理工作规范》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。



河北省政务服务管理办公室

2023年6月29日

中国政府网(河北)网民留言办理工作规范

第一条 为规范中国政府网（河北）网民留言办理工作，根据国务院办公厅秘书局《关于进一步做好中国政府网网民留言办理工作的通知》（国办秘函〔2020〕17号），结合我省实际，制定本规范。

第二条 本规范所称网民留言，是指中国政府网“@国务院我来说”平台中涉及我省并通过中国政府网留言办理（河北）系统（以下统称河北留言系统）转办的网民留言。

第三条 网民留言办理工作坚持以人民为中心的发展思想，按照属地优先、分级管理、归口交办、实事求是、规范高效的原则，充分运用网络技术手段，有效推动解决网民反映的实际问题。

第四条 河北省政务服务管理办公室（以下统称省政务服务办）负责全省网民留言办理的组织领导、统筹协调、接收交办、审核把关、督促指导、检查督办等工作。

第五条 设区的市、县（市、区）人民政府办公室或其确定的部门作为网民留言办理工作主管部门（以下统称网民留言主管部门），负责本行政区域内网民留言办理工作的统筹协调、交办、督办、反馈、审核、回访、督导检查等工作。

第六条 各级负责网民留言核查办理、结果反馈的单位（含省直部门）作为网民留言承办单位（以下统称承办单位）。

第七条 网民留言办理流程。

（一）登录。各级网民留言主管部门负责本行政区域内网民留言办理账号的管理和分发。

各级承办单位通过访问政务外网统一身份认证系统（网址 <http://10.6.90.220:8080/hbjis/login.do>），使用留言办理账号进行登录，在“我的应用”点击河北省效能监督平台，进入河北留言系统查看网民留言内容，全流程短信提醒。

（二）接收。各级承办单位登录河北留言系统接收网民留言，接收工作原则上在网民留言发出1个工作日内由承办单位启动办理。如超出本地区、本部门事权范围的网民留言，须在接收留言后2个工作日内申请退回，并说明理由，提出转送建议。

网民留言分为“特殊/紧急”和“一般”两类。“特殊/紧急”类留言是指对政府工作具有较高参考价值或具有一定的典型性、代表性的建议意见和不及时处理可能会危及公民生命财产安全，以及可能对各级政府形象、社会稳定和公共安全带来不利影响的留言。“一般”类留言是指除上述情形以外的其他类型留言。

（三）转办。各级网民留言主管部门按问题归属地和职责分工将网民留言转交相关承办单位。如网民留言所反映问题涉及两个及以上承办单位的，应明确主办、协办单位。主办单位认为需调整办理单位的，应在接收网民留言后2个工作日内退回，并附

说明理由和调整建议。

对“特殊/紧急”类网民留言，各级承办单位应优先办理。须填写办理方式和办理情况，视情填写答复口径。对“一般”类网民留言，须填写办理方式、办理情况和答复口径。

（四）并件。网民留言办理中针对网民反映声量大、频次高的一类或多条重复留言问题，可采用并件办理方式，由各级网民留言办理主管部门或承办单位，通过河北留言系统选择并件批量办理反馈，办理结果逐级审核。

（五）延期。各级承办单位对情况复杂、牵扯面广、解决难度大的网民诉求，确需延长办理期限的，承办单位需通过河北留言系统逐级申报，经网民留言主管部门审核通过后方可延期办理。

（六）督办。省政务服务办按照网民留言办理时限要求，督促市级网民留言主管部门和省直部门及时反馈办理结果，并对逾期未反馈且没有说明原因的网民留言进行跟踪督办。

（七）退回。留言办理中针对诉求归属地有误、诉求超出本部门事权范围、反馈结果不规范等情形，可通过河北留言系统申请退回。网民留言主管部门重新分发或承办单位重新办理。对于合理诉求应当尽快解决；对于不符合国家法律法规和政策规定的，应当及时向网民做好解释说明工作。对答复内容涉及网民个人隐私的应当严格保密。

（八）反馈。河北留言系统中办理反馈包括办理方式、办理

情况、答复口径三项。各级网民留言主管部门对承办单位填写的办理结果进行审核，避免出现背离党的路线、方针，违反法律、法规与政策的表述；避免出现逻辑矛盾和文字错误；避免出现违反有关保密法规和本单位保密工作纪律的信息，审核后通过河北留言系统反馈办理结果。“特殊/紧急”类和“一般”类网民留言的办理期限以系统提示为准。

办理方式包括“核查办理”“参考研究”“留存备查”三类。其中，对于反映问题线索的留言，一般应选择“核查办理”；对于有参考价值的建议意见，一般应选择“参考研究”；对于超出办理范围或不具备办理条件的留言，原则上选择“留存备查”，并写明理由。

答复口径要符合相关政策要求，遵循事实清楚、证据充分、表述清晰、有理有据的原则，注意措辞语气，防止引发舆情。

（九）回访。各级网民留言主管部门负责本级网民留言回访工作，通过短信、电话抽查、重点留言“回头看”等方式，做到回访全覆盖，并对网民留言办理工作进行群众满意度测评。

第八条 各级承办单位应加强网民留言办理工作制度建设，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；工作人员应当严格遵守工作纪律，不得向无关人员泄露网民个人和不宜公开的信息。

第九条 各级网民留言主管部门应不定期开展督导检查，对网民留言办理不认真，问题解决不彻底，造成不良影响的，依法

追究相关责任人责任。

第十条 各级网民留言主管部门应定期对本行政区域内网民留言办理、留言热点、留言诉求及典型案例等进行总结分析，分析网民诉求和期盼，及时发现难点堵点问题，形成网民留言专题报告，为领导决策提供参考。

第十一条 各级网民留言主管部门在网民留言办理过程中，要注重从政策层面研究解决问题，对群众反映的典型问题、共性问题、周期性问题，要以点带面推动政策落地或问题源头治理。

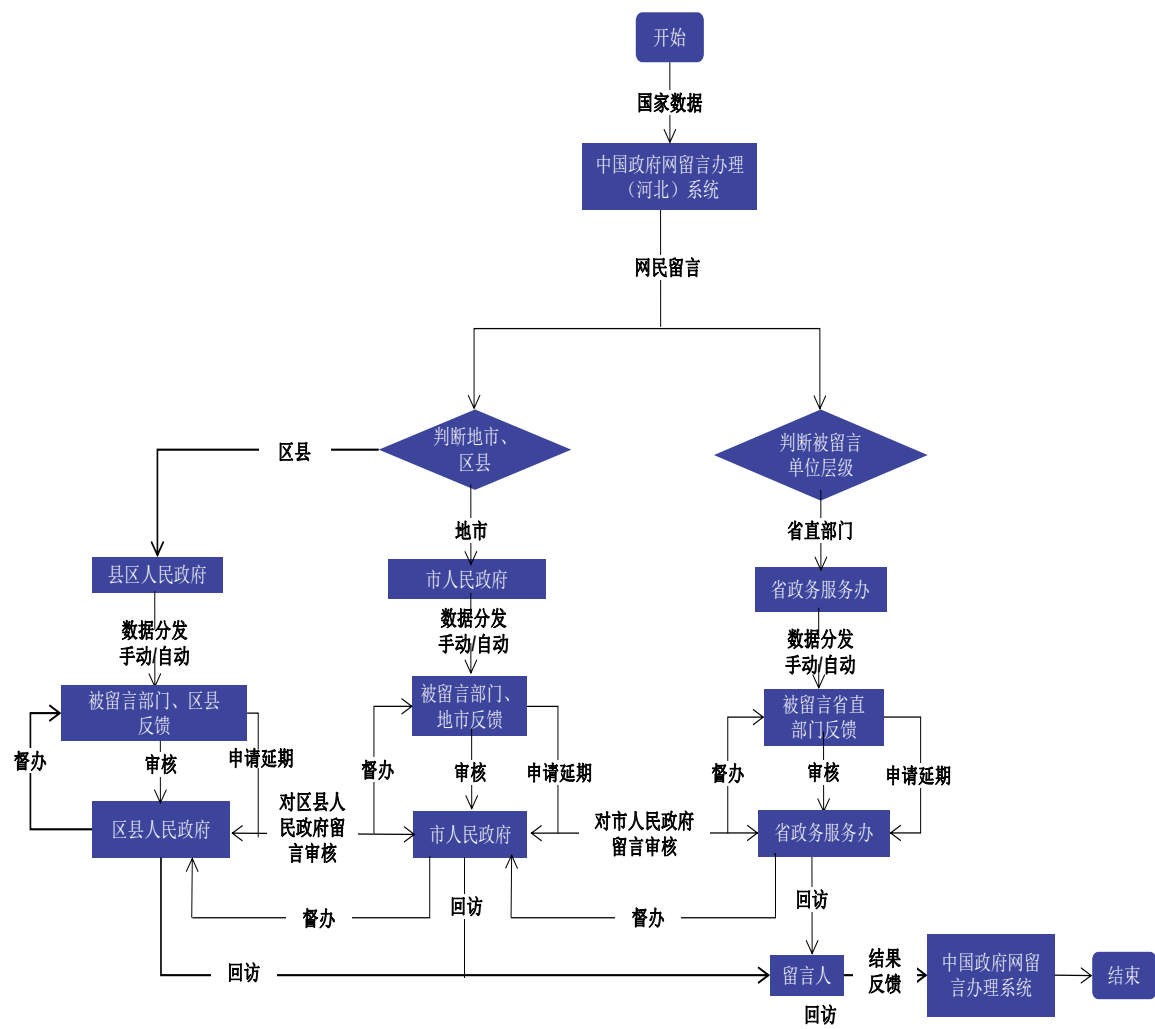
第十二条 网民留言办理工作纳入年度政务服务工作综合考核指标体系。

第十三条 本规范自发布之日起施行。

附件：中国政府网（河北）网民留言办理流程图

附件

中国政府网(河北)网民留言办理流程图



抄送：各市（含定州、辛集市）人民政府。

河北省政务服务管理办公室

2023 年 6 月 29 日印发
