姚安县水务局政务信息在线解答

管理制度

第一条 根据《中华人民共和国政府信息公开条例》和《姚安县人民政府办公室关于做好我县“云南省政务信息在线解答”工作的通知》，制定本制度。

第二条 本制度所称姚安县水务局政务信息查询在线解答，是指基于全省统一的云南省政务信息网络查询系统，为公民、法人和其他组织提供政务信息咨询服务的常见问题解答。

第三条 姚安县水务局政务信息查询在线解答系统职责分工：

各相关股室负责回复本股室职责范围内公众对本单位的提问。

水务局政务信息公开工作领导小组办公室负责将不属于我局职责范围内公众提问的转发，对系统进行日常维护，与县政府办电子政务中心联系，保障网络平台正常运行。

第四条 姚安县水务局政务信息查询在线解答处理程序：

（一）属于我局职责范围的提问

1．适宜公开的问题，由各股室问题答复员从后台管理系统进行回复，并选择该问题所属分类，审核后公开发布。

2．不适宜公开的问题，由各股室问题答复员从后台管理系统选择“不公开”，再进行回复办理、分类选择和审核答复。选择“不公开”，回复内容将不能在云南省政务信息网络查询系统上查看。

（二）不属于我局职责范围的提问

在无法明确提问的正确受理部门的情况下，对于不属于我局职责范围的提问，转发至指定部门，由指定部门将问题转至正确受理部门进行受理回复，转发时填写“转发理由”，并必须经负责人审核。

（三）需要多个股室联合回复的提问

有需要多个股室联合回复的提问，按照首问责任制，由第一受理股室按照实际情况选择问题所属分类，对问题进行本股室职责范围内的回复，再转交下一相关股室继续进行回复处理。问题的回复和转发过程将在系统中记录并可查看。转发时必须填写“转发理由”，并经审核后方可转发。

第五条 各股室要明确负责政务信息网络查询工作的分管领导、具体办理人员。对栏目中公众的咨询问题必须认真对待、妥当回答。问题答复员有特殊情况不能正常办公的，应做好AB角对接。

第六条 问题回复是否公开由受理股室界定，公开问题可于云南省政务信息网络查询系统上直接查看，不予公开问题只能由提问者通过提问时获取的查询码进行查询。

第七条 办理时限：

按照省政府的规定，云南省政务信息在线解答系统中提交的问题7天内未办结的即为超时。

不能按期回复的，责任股室应及时说明情况，并公开回复说明。对逾期未办，又未说明情况的，予以问责。

如果来信进入信访程序，按信访条例有关规定时限办理。

第八条 受理股室回复办理结束后，如果提问人对回复结果不满意，可根据提问时获取的“查询码”对问题回复进行投诉，投诉由局办公室受理，根据实际情况，将调查情况、处理意见和办理结果对投诉人进行回复。

第九条 对责任股室无正当理由超时限办理的、能办不办的、股室之间推诿扯皮的，由局办公室按照管理要求和程序进行问责。情节严重造成不良影响的，按有关规定追究承办股室及有关责任人的责任。

第十条 各股室受理提问及办结回复的情况，列为年终绩效考评的依据。

第十一条 本制度由姚安县水务局负责解释。

第十二条 本制度自发布之日起实施。