

陕西省体育局文件

陕体办发〔2023〕8号

陕西省体育局

关于印发《网上留言办理工作制度》的通知

各设区市体育局、安康市教育体育局、杨凌示范区文化和旅游体育局、韩城市文化和旅游局，机关各处室，西安体育学院，直属各单位：

《陕西省体育局网上留言办理工作制度》已经2022年12月29日第19次党组（扩大）会议审定，现印发你们，请结合实际，认真贯彻执行。



（此件公开发布）

陕西省体育局网上留言办理工作制度

第一条 为及时了解社情民意，接受群众监督，建立通畅的“群众意见办理渠道”，提高办理质量和水平，推动网上留言办理工作规范化、制度化、常态化，根据《陕西省人民政府办公厅关于进一步加强网民留言办理工作的通知》（陕政办发〔2013〕63号）和《陕西省人民政府办公厅关于印发陕西12345政务服务便民热线运行管理暂行办法的通知》（陕政办函〔2021〕131号），制定本制度。

第二条 本制度所称网上留言是指：

（一）通过陕西省体育局门户网站公众信息服务平台“留言咨询”“咨询投诉”“局长信箱”“意见征集”等栏目咨询、投诉和反映的问题；

（二）通过省政府门户网站留言反映的问题；

（三）通过省体育局官方微博反映的问题；

（四）通过陕西12345政务热线反映的问题；

（五）上级机关或领导交办的人民群众反映的其他问题。

第三条 网上留言回复办理工作坚持“统一收集、集中整理、自主负责、分级审核”原则，依法依规、及时准确处理留言中反映的情况和问题。

第四条 网上留言回复办理由局政务公开职能处室(以下简称“职能处室”)具体负责,按照“整理有序、文字清晰、体现原貌”的要求,统一进行收集、整理、汇总、转办(督办)、办理、回复,并及时建立工作台账。

第五条 对有关领导作出批示的网上留言由局办公室负责督办。咨询类留言,由相关业务处室负责解答。比较典型的宏观性建议类留言,由职能处室整理,经局分管领导批阅后回复。反映需要解决问题类留言,凡事实表述清楚、属于省体育局职能范围的,由职能处室制发《陕西省体育局网上留言办理单》,转相关市(区)体育局、机关处室、西安体育学院、直属单位办理。

第六条 市区体育局、机关处室、西安体育学院、直属单位收到《陕西省体育局网上留言办理单》后,对反映事由相对简单的,在5个工作日内办结;对反映问题牵扯面广、情况较为复杂的,应当及时进行核查,在10个工作日内将办理情况加盖公章报职能处室。所反映问题由于情况特殊、一时难以解决而不能按时办结的,由承办单位说明具体原因,并与诉求人及时沟通取得谅解。

第七条 职能处室负责汇总办理情况,起草网上留言答复稿,经局分管领导审阅(重要答复按程序报告局主要负责同志审签同意)后回复。

第八条 承办单位应当按照事实明确、有针对性、表述清晰、有理有据的要求，注意语气措辞，认真撰写回复稿件，稳妥做好宣传解释和思想引导工作，避免网上多次重复反映或引发不良后果。

第九条 省体育局定期通报网上留言办理情况，并将其纳入年度目标责任考核意识形态工作指标体系进行考核。

第十条 对互相推诿、能解决而不及时解决、逾期而又未申请延期及说明原因的，由省体育局通报批评。敷衍塞责、严重拖延办结时间、不实事求是或处置不当，造成网上对办理结果不满意、多次重复反映或造成不良影响和严重后果的，应当严肃追究相关人员责任，并在年度目标责任考核中扣除一定分值。

第十一条 工作人员应当遵守保密工作纪律，不得泄露网上信访件或不宜公开的信息。

第十二条 本制度自印发之日起施行。

附件：陕西省体育局网上留言办理单

附件

陕西省体育局网上留言办理单

留言类别		留言时间	
留言人姓名		联系电话	
电子邮箱		联系地址	
留言主题			
投诉 (留言) 内容			
职能 处室 意见			
局领导 批 示			
备 注	回复内容须经单位主要负责人签字盖章后报送职能处室备案。		

附件

陕西省体育局关于...

	同知会		经费来源
	项目类别		资金来源
	项目类别		项目序号
			项目名称
			经费 (来源) 说明
			经费 说明 说明
			经费 说明 说明
陕西省体育局...			说明

陕西省体育局办公室

2023年1月18日印发