

青海省人民政府办公厅

青政办秘函〔2018〕37号

青海省人民政府办公厅 关于印发“我为政府网站找错”网民留言 办理规范的通知

各市、自治州人民政府，省政府各委、办、厅、局：

全省各级政府网站按照《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）和《青海省人民政府办公厅关于印发青海省政府网站管理办法的通知》（青政办〔2017〕193号）要求，均添加了“我为政府网站找错”监督举报平台（以下简称平台）接口，并及时对转办的各类网民纠错留言做出处理、反馈和回复。截至目前，平台共收到网民有效纠错留言220条，办结率达100%。

为进一步规范留言办理程序，提高办理质量，现将《“我为政府网站找错”网民留言办理规范》印发你们，请遵照执行。



“我为政府网站找错”网民留言办理规范

“我为政府网站找错”监督举报平台是网民参与政府网站建设、促进政府网站提升建设管理水平的重要渠道，是创新政府与公众沟通交流的新渠道、新方式。办理好网民留言对提高政府网站质量，建设优质高效的网上服务型政府、提升政府公信力意义重大。为进一步规范全省各级政府网站做好网民留言办理相关工作，特制定本规范。

一、受理范围

网民通过“我为政府网站找错”平台提交的留言，除无效留言不予受理外，均应由各级各部门负责单位按时办理。

无效留言包括：重复留言、内容表述不清、攻击谩骂党和政府的留言，以及反映问题与政府网站无关、广告推销等情况的留言。

二、责任分工

省政府办公厅负责涉及全省各地区、各部门范围内的网民留言办理工作的统筹、指导和协调，对全省各地区各部门的留言进行督促办理。

各地区各部门政府网站主管部门负责涉及本地区、本部门职责范围内的网民留言办理工作，要安排专人及时处理网民意见建

议，认真完成留言核实处理、及时答复工作，纠错补漏、查源固本，切实解决网站问题。

留言办理情况由各地区、各部门政府网站主管部门逐级审核把关，并由省政府办公厅负责终审。

三、办理流程

(一) 留言提交。网民可通过各级政府网站“我为政府网站找错”平台入口进入“我要找错”页面，对当前网站页面存在的问题进行纠错。对于尚未纳入全国政府网站信息报送系统（以下简称报送系统）的政府网站，网民可通过“漏报网站找错”页面（<http://114.55.181.28/errorInfo/lbInfo>）进行举报。留言提交后，进入报送系统等待处理。

(二) 留言转办。报送系统定时将网民留言发送到相关地区和部门“组织单位”账号。各地区各部门收到留言后，第一时间进行筛选转办。一是对筛选出的无效留言作“不予受理”处理，并认真研提答复口径，确定是否公开；二是对不属于本地区本部门政府网站的留言作“退回”处理，以便报送系统对留言进行重新分配；三是将属于受理范围的留言转办到具体问题网站主办单位，认真研究办理、及时反馈。针对确定属于漏报政府网站问题的留言，相关地区和部门除组织相关网站主办单位及时处理网民反映问题、拟定答复口径外，还应及时组织漏报网站主办单位通过报送系统补报网站信息，将网站纳入常态化监管。

(三) 留言答复。有关政府网站主办单位以“填报单位”账

号登录报送系统，查看处理留言，及时答复网民。收到留言后，要在第一时间核查网民反映的问题，对“问题属实”的，要快速准确纠正；对“问题不属实”的，要向网民妥善说明实际情况。

（四）留言审核。县级以上各级人民政府办公厅（室）以“组织单位”账号登录报送系统，逐级审核留言答复口径及公开意见。同意答复口径及公开意见的，提交上级审核，其中建议不公开的，须说明具体原因；不同意答复口径或公开意见的，驳回至问题网站主办单位重新处理。

（五）留言公开。经最终审核确定公开的留言及答复口径将在曝光台（<http://114.55.181.28/errorInfo/search>）自动向社会公开。除留言反映情况不属实、有损党和政府形象、涉及领土主权和国家安全、涉及个人隐私和商业秘密等特殊情况下，均应予以公开。

“我为政府网站找错”平台留言处理功能操作说明详见全国政府网信息报送系统。

四、办理时限

各地区、各部门收到网民留言后，要在3个工作日内（起始时间为收到留言的第2个工作日0时，截止时间为收到留言的第4个工作日24时）完成留言办理工作，并做好持续整改跟踪工作。

五、工作要求

1. 各地区、各部门政府网站要按照《国务院办公厅关于印

发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）和《青海省人民政府办公厅关于印发青海省政府网站管理办法的通知》（青政办〔2017〕193号）要求，规范、准确添加“我为政府网站找错”平台入口，保障网民留言渠道畅通。

2. 各地区、各部门要高度重视网民留言办理工作，建立健全政府网站纠错留言答复机制及问责机制，安排专人及时处理“我为政府网站找错”监督举报平台上的网民留言纠错意见，确保工作运转协调、及时高效。

3. 对网民反映属实的问题要及时有效解决；答复网民留言要态度诚恳，表述清晰，有理有据，避免因答复不当引发负面舆情。

4. 留言审核单位要切实履行审核责任，对答非所问、敷衍搪塞等问题应驳回重办；如有关单位无正当理由对网民留言逾期不办，应公开未公开，或审核不严造成不良影响的，要予以通报批评。

省政府办公厅将定期汇总留言办理情况，依据办理实效、质量以及社会反响等情况等，对各地区、各部门留言办理工作进行监督考评，并将留言办理情况纳入政务公开工作年度考核。

