

**重庆市人民政府办公厅**  
**关于印发重庆市“互联网+督查”平台**  
**政务咨询投诉管理暂行办法的通知**

渝府办发〔2021〕131号

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

《重庆市“互联网+督查”平台政务咨询投诉管理暂行办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市人民政府办公厅

2021年11月19日

（此件公开发布）



# 重庆市“互联网+督查”平台 政务咨询投诉管理暂行办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为顺应“互联网+”发展趋势，畅通网上咨询投诉渠道，优化完善我市政务咨询投诉体系，推进政府治理能力和治理体系现代化，推动党中央、国务院决策部署和市委、市政府工作安排落地落实，根据国务院“互联网+督查”有关工作要求，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 重庆市“互联网+督查”平台整合了原“阳光重庆”“群工系统”等互联网政务咨询投诉平台功能，并充分运用互联网、云计算、大数据、人工智能等手段优化工作机制，是我市互联网政务咨询投诉综合处理平台和督查问题线索收集平台。

## 第二章 办理机制



**第三条** 市政府办公厅是重庆市“互联网+督查”平台的主管单位，市政府督查办负责政务咨询投诉办理统筹协调和督促指导等工作。

**第四条** 重庆市“互联网+督查”平台政务咨询投诉办理坚持“属地优先、高效办理”原则，整合市、区县（自治县，以下简称区县）、乡镇（街道）、村（社区）工作力量，构建“一网通、四级联动”的政务咨询投诉办理工作体系，实现反映事项网上流转、办理结果快速反馈、办理过程全程可溯、办理效果群众评价。

（一）市政府督查办负责制定工作规范，指导各区县政府、市级有关部门、有关单位办理政务咨询投诉；建立联席会议制度，及时研究解决平台运行的重要问题；对区县提请转办事项进行综合研判，转交有关单位办理；对平台受理办理政务咨询投诉工作进行督促检查考核，定期通报有关情况；对平台受理的政务咨询投诉开展数据分析，并对社会反映强烈、具有普遍性的典型事项开展调研督办；做好新闻宣传，加强舆情管控；监控平台运行情况，确保运行安全、稳定、高效。市政府督查办下设重庆市“互

联网+督查”平台指挥中心（以下简称市指挥中心），负责重庆市“互联网+督查”平台日常运行管理有关工作。

市级有关部门、有关单位负责建立健全本单位工作制度，对本单位承办事项开展调查核实、情况沟通、结果反馈等办理工作，对办理结果负责，明确专（兼）职工作人员做好本单位来件接收、分办、反馈等日常管理工作，定期梳理本行业领域反映事项办理情况，为有关专项督查检查或调查研究提供线索或素材。

（二）各区县政府建立完善分级负责、协同配合、运转高效的政务咨询投诉办理工作机制。区县政府办公室或督查机构作为统筹协调部门，负责本区县政务咨询投诉办理工作的指导督促、综合协调等工作；指定有关单位作为政务咨询投诉运行管理单位，即重庆市“互联网+督查”平台区县指挥中心（以下简称区县指挥中心），负责本区县政务咨询投诉分办转办、办理督促、运行监测、统计汇总、分析研判等日常管理工作。

区县政府有关部门、有关单位负责建立健全本单位工作制度，对本单位承办事项开展调查核实、情况沟通、结果反馈等办理工作，对办理结果负责，并明确专（兼）职工作人员做好本单位来件接收、分办、反馈等日常管理工作。



（三）乡镇（街道）建立健全本单位工作制度，对本单位承办的政务咨询投诉开展调查核实、情况沟通、结果反馈等办理工作。加强对辖区村（社区）协助办理工作的指导，对本辖区政务咨询投诉办理结果负责，明确专（兼）职工作人员做好本单位来件接收、分办、反馈等日常管理工作。

（四）村（社区）负责对《基层群众性自治组织依法自主自治事项清单》（以下简称《自治事项清单》）以内事项开展调查核实、情况沟通、结果反馈等，协助乡镇（街道）开展《自治事项清单》以外事项的代受理和初步核查工作。

### 第三章 受理范围

**第五条** 重庆市“互联网+督查”平台在“重庆市人民政府网”“重庆市政府网微信公众号”“重庆市政府APP”开设专栏，受理涉及我市经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环保等领域的各类政务咨询投诉。同时，逐步归并处理国务院“互联网+督查”平台、国家“互联网+监管”平台、国家政务服务一体化平台、中国政府网等国家有关政务服务平台交办我市的政

务咨询投诉，以及“渝快办”平台、“12345 热线”、外商投资企业投诉等市级各类政务服务平台接收的政务咨询投诉。

**第六条** 涉及以下事项的咨询投诉，原则上不纳入重庆市“互联网+督查”平台受理范围。

（一）应由“110”“119”“120”“122”等热线处理的紧急事项。

（二）涉及人大、政协、法院、检察院、军队和武警等不属于政府职责范围的事项。

（三）应通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项，已进入信访处理程序的事项。

（四）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

（五）法律法规规章等规定不予受理的其他事项。

## **第四章 办理流程**



**第七条** 流转方式。政务咨询投诉采取以自下而上为主的方式流转。涉及群众生产生活具体问题的一般性政务咨询投诉，原则上按自下而上方式办理，事权不在乡镇（街道）的应向区县指挥中心提出转请处理申请，事权不在区县的应由区县指挥中心向市指挥中心提出转请处理申请。指向明确、或涉及失职渎职等不宜由区县有关部门、乡镇（街道）等直接办理的政务咨询投诉，由市指挥中心通过“智能+人工”方式筛查，自上而下交有关单位办理。

**第八条** 及时受理。村（社区）应即时协助乡镇（街道）开展政务咨询投诉的代受理和初步核查工作。事项为《自治事项清单》内的，应代为受理，并在办理后向所属乡镇（街道）提出办结申请；事项为《自治事项清单》外的，应在2个工作日内注明初步核查情况，向乡镇（街道）提出转请处理申请；事项不属于平台受理范围内的，应在2个工作日内向乡镇（街道）提出不予受理申请。

对村（社区）办结申请、转请处理申请、不予受理申请，乡镇（街道）应及时予以审核。对村（社区）提出的办结申请，审核符合办结标准的直接办结，不符合办结标准的转由本单位承办；对村（社区）转请处理申请和不予受理申请，审核属于平台

受理范围内的，由本级受理承办或及时向区县指挥中心提出转请处理申请；审核不属于平台受理范围内的，应告知反映人并说明原因。

**第九条** 按时流转。对直接承办、上级单位交办或下级单位转办的政务咨询投诉，承办单位认为事项内容超出本单位本辖区事权范围或存在应当回避情形的，应在2个工作日内按程序向上级单位提出转请处理申请并说明原因；对申请理由充分的，上级单位应按照“属地优先、分级负责、归口办理、依法依规”的原则及时分办；反映问题涉及两个或两个以上单位的，上级单位可视情况指定主办、协办单位。

**第十条** 规范办理。承办单位要依法依规、实事求是积极推动政务咨询投诉的办理。对反映属实、诉求合理、具备解决条件的政务咨询投诉，应当加大协调办理力度，积极推动解决；对反映问题不实或涉及与现有法律法规和政策规定不符的政务咨询投诉，应向反映人做好沟通解释工作。

**第十一条** 限时办结。重庆市“互联网+督查”平台受理的咨询类政务咨询投诉，承办单位原则上应在反映人提交事项后5个工作日内办结；重庆市“互联网+督查”平台受理的非咨询类



政务咨询投诉，承办单位原则上应在反映人提交事项后 15 个工作日内办结；交办时另有时限要求的按要求时限办理。

确因情况复杂等原因不能按时办结的，承办单位应提前 1 个工作日提出延期申请并说明理由，经上级单位同意后方可延期，并将工作进展和延期情况告知反映人，延期时限原则上不得超过 10 个工作日。涉及多部门、跨区域办理的，协办单位应提前 1 个工作日反馈办理结果，由牵头单位汇总各方意见后统一办结。

“12345 热线”等其他渠道转入重庆市“互联网+督查”平台流转办理的政务咨询投诉，按来源渠道有关时限要求办理。

**第十二条** 办理评价。重庆市“互联网+督查”平台受理的政务咨询投诉，反映人可在事项办结后对办理情况作出满意度评价；“12345 热线”等其他渠道转入事项，按照事项来源渠道管理单位要求开展满意度评价。

**第十三条** 跟踪督办。市指挥中心和区县指挥中心应采取适当方式对政务咨询投诉办理情况进行抽查抽访、跟踪督办。对存在下列情形的，应重点督办或退回重办。

（一）无正当理由不予受理办理的；



- (二) 未按规定时间和要求反馈办理结果的；
- (三) 在办理过程中推诿扯皮、敷衍塞责的；
- (四) 诉求合理，但因办理不到位被评价为不满意的；
- (五) 办理结果存在较大错漏或其他办理不到位情形的。

**第十四条** 保密管理。全市各级各部门相关人员对政务咨询投诉内容和反映人个人信息应严格保密，涉及举报投诉信息除经反映人同意外，不得向被举报投诉人或被举报投诉单位提供或透露，不得打击报复反映人。

## 第五章 结果运用

**第十五条** 市指挥中心要梳理各区县政府、市级有关部门、有关单位政务咨询投诉办理情况，在遵守保密规定和尊重个人隐私的前提下，选择部分代表性广、引导性强、答复规范的事项公示公开，积极发挥社会监督作用。区县指挥中心应结合实际，根据区县政府办公室或督查机构相关工作要求，适时梳理本区县政务咨询投诉办理情况。



**第十六条** 市指挥中心和区县指挥中心要加强政务咨询投诉数据分析，监测重要社情民意，对政务咨询投诉办理过程中发现具有代表性和普遍性、涉及政策制定或修改完善的典型问题，加强调查研究，向有关方面提出工作建议，推动问题解决。

**第十七条** 市指挥中心要梳理对党中央、国务院决策部署和市委、市政府工作安排落实不到位以及不作为慢作为乱作为、政策措施不配套不协调、产生较大社会影响危及人民安全等方面的督查问题线索，由市政府督查办直接派员核查或交有关单位核查办理。

**第十八条** 市政府督查办按月通报政务咨询投诉办理情况，对通报指出的办理超期、办理不到位等事项，纳入区县经济社会发展业绩考核和市级党政机关目标管理绩效考核；各区县政府可结合实际将辖区单位办理情况纳入有关考核。承办单位相关人员出现违规情形的，由有关行政机关责令改正，造成不良影响或后果的，依法依规严肃追究责任。

## 第六章 附 则

**第十九条** 本办法自印发之日起施行。