

郑州市园林局文件

郑园林〔2011〕252号

郑州市园林局 关于印发《心通桥网络事项运行管理办法》的 通知

局属各单位,机关各处室:

经研究,现将《郑州市园林局心通桥网络事项运行管理办法》
印发给你们,请认真贯彻落实。



二〇一一年十二月五日

郑州市园林局 心通桥网络事项运行管理办法

为进一步深化“网络问政、媒体助政”工作，按照市委、市政府有关指示精神，中原网设立了郑州市网络问政全媒体平台，名称为“心通桥”。为确保该平台能够在全局系统内顺利运转、取得实效，特制定《郑州市园林局心通桥网络事项运行管理办法》。

一、指导思想

认真贯彻落实“执政为民”宗旨，畅通社情民意沟通渠道，按照“统一领导、分级负责、谁主管、谁负责、强化监督”的原则，切实解决群众诉求，提高行政效能，维护社会稳定，提升园林行业形象，为我市园林绿化建设与发展创造良好的社会舆论环境。

二、组织领导

局“心通桥”网络问政工作归属局督办中心，并抽调专职管理人员负责具体事务，与市长热线电话、ZZIC、网络舆情工作合属办公，单独运行。各单位要高度重视“心通桥”平台上网民诉求回复工作，也要成立相应的工作机构，指定专人负责，及时受理，按期办理。

三、网民诉求的接收和办理

1. 接收与办理“心通桥”平台由专职管理员负责管理，对

于网友反映到本平台上的诉求,管理员须在4小时内(工作时间)发现,需要办理的问题及时给予响应性回复,政策性的问题立即给予回复。

2. 交办和转办。对网友提出的问题,由心通桥管理员填写《郑州市园林局网络问政全媒体平台舆情单》,热点、难点问题报局领导批示、日常问题由督办中心主任批示后交相关业务处室给予处理,同时将网友反映的问题以书面和电子邮件的形式送达相关处室和单位。

3. 办理和回复。相关业务处室在接到电子邮件或交办单后,要在规定时间内将办理结果报业务处室,经局主管领导把关签字后方可交管理员回复。

4. 办理时限。接到交办单后,问题能立即解决的应在当日办结,不能立即解决的或者经过努力能够解决的,一般应在3个工作日内办结,但最长不能超过5个工作日。

四、督查

对于“心通桥”平台上的问题,各业务处室要以严谨、认真的态度及时接收、快速办理。对于发生以下情况的由局督办中心下发日询问或督查通知。

1. 没有正当理由拒不受理或不按规定程序退办的;
2. 没按规定期限办理,收到上级部门《网民诉求问题警示函》的;
3. 因办理件回复质量差,受到上级部门在《网络舆情问题

周点评通报》上批评的；

4. 对重大网民诉求问题办理不力，导致负面影响大范围扩散，受到市委、市政府通报批评的。

五、考核

“心通桥”网民诉求问题办理工作纳入单位年度绩效考核，并采取量化考核的办法，基础分为100分，根据工作开展情况视情加分或扣分。

1. 对涉及本单位业务范围内的网民诉求，及时发现并采取有效措施处理，在规定时间内提前办结并回复的，每件加1分。

2. 及时有效处置并积极消除负面影响，受到市领导批示表扬的，每一件加2分。

3. 方法得当、处置及时、措施得力并形成先进经验，市委、市政府主要领导批示表扬或在全市推广的，每一件加3分。

4. 未按照时间要求，在4个小时（工作时间）之内进行响应性回复或上报、下派的，每出现一次扣1分。

5. 收到《网民诉求问题警示函》，每出现一次扣1分。

6. 被《网络舆情问题周点评通报》批评一次扣1分。

7. 在评优评差中，当月群众对回复满意度排名第一的单位加3分，排名第二名的单位加2分，排名第三名的单位加1分；当月群众对回复满意度排名倒数第一的单位扣3分，倒数第二名的单位扣2分，倒数第三名的单位扣1分。

局属单位的评优评差工作得分情况，每季度将在局外网网站

通报公布一次。

- 附件：1. 郑州市园林局网络问政全媒体平台舆情单
2. 郑州市园林局网络问政全媒体平台回复单
3. “心通桥”网络问政平台联络员登记表

附件 2

郑州市园林局网络问政全媒体平台回复单

编号：

标 题			
办理单位			
接收时间		回复时间	
回 复 内 容	事项责任人：姓名_____ 职务_____ 联系方式_____		
主 管 领 导 批 示			
备 注			

附件 3

“心通桥”组织机构及联络员登记表

单 位	姓名	职务	电话	手机	QQ	E-mail

填表要求：1. 各单位填报 1 名正式人员；

2. 本表填完后于 12 月 10 日之前发送至邮箱 zzyl305@126.com

主题词：文秘工作 网络 信息 办法 通知

郑州市园林局办公室

2011年12月5日印发
