各市、县人民政府，省政府各部门、各直属机构：

经省政府同意，现将《进一步加强和规范省长信箱、省长热线和网上留言办理工作规则》印发给你们，请遵照执行。

进一步加强和规范省长信箱、省长热线和网上留言办理工作，是听民声、集民意、汇民智、聚民心的重要途径，是改进工作作风、转变政府职能的重要举措，是巩固党的群众路线教育实践活动成果，健全和完善密切联系群众工作长效机制的具体行动。各地、各部门要高度重视，提高思想认识，规范办理流程，强化工作责任，加强督查考核，努力让群众反映事项有诉必应、有办必果、有果必复，不断提高政府公信力和人民群众满意度。

安徽省人民政府办公厅

2014年2月13日

进一步加强和规范省长信箱、

省长热线和网上留言办理工作规则

第一条 省长信箱、省长热线和网上留言（主要指人民网、安徽省人民政府网网友给省长留言）办理工作在省政府办公厅领导下进行，省政府督查室牵头负责指导、协调、督办和定期会商工作。各市、省直管县政府和省政府各部门、各直属机构是办理工作的责任主体，对办理工作负责。

第二条 各市、省直管县政府和省政府各部门、各直属机构要明确省长信箱、省长热线和网上留言专门办理部门，落实专人负责，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，依法、规范、及时、就地解决合理诉求。

第三条 省长信箱信件由省信访局按照《安徽省信访条例》规定，向各市、省直管县政府和省政府各部门、各直属机构转送和交办。省长热线在工作日上班时间开通，由省政府总值班室值班人员接听并认真填写《省长热线电话值班记录》，根据来电内容和性质，分别采取直接电话答复、请来电人向有关单位咨询、转热线电话网络单位办理、直接展开调查等方式办理。网上留言涉及本地本单位的，以各市、省直管县政府和省政府各部门、各直属机构网上主动受理为主；对一些跨地区、跨部门，影响面大或群众反映强烈的留言，由省政府督查室网上交办。

第四条 省长信箱、省长热线、网上留言办理工作，原则上15个工作日内办结。对一些政策性、敏感性、倾向性的重要问题，由省信访局、省政府总值班室、省政府督查室提出拟办意见，报省政府秘书长、分管副省长批示后转相关单位办理，承办单位于10个工作日内反馈，由省信访局、省政府总值班室、省政府督查室按程序送审后，以承办单位名义回复。承办单位的回复意见，必须依法依规、态度诚恳、通俗易懂、直接具体、统一规范，经承办单位主要负责同志审签。省信访局、省政府总值班室、省政府督查室每月编辑《省长信箱信件办理情况》和信件目录、《省长热线》、《安徽政务督查（网友给省长留言办理情况）》送省长、相关副省长阅知。

第五条 省长信箱、省长热线和网上留言办理工作要严格遵守保密有关规定，对人民群众要求保密的诉求事项及来信（电）人的姓名、电话、住址等个人信息进行保密，不得泄露、扩散可能对来信（电）人权益造成损害的内容，不得将检举、控告类信件转至被检举、控告单位和个人，不得泄露或传播领导同志对有关信件的批示等。

第六条 各市、省直管县政府和省政府各部门、各直属机构要加强对办理工作的组织领导，建立健全工作日受理、月督查、季通报、年总结等制度，完善承办单位与党委有关部门、信访部门会商机制；加强对办理进度的跟踪督促，定期对办理结果开展“回头看”和组织现场督查。省政府办公厅将不定期进行抽查，组织开展专项督查，每年底进行总结点评，并将办理工作作为省政府目标管理绩效考核中工作落实指标的一项内容，努力做到办理工作责任明晰、有序高效、群众满意。

本规则自印发之日起执行。