二郎镇政民互动工作制度

第一条 为进一步畅通民意诉求渠道，规范群众留言的处理方式和流程，建立健全政民互动长效工作机制，增强政府公信力，依法保障人民群众知情权、参与权、表达权和监督权。根据《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院令第711号）、《优化营商环境条例》（国务院令第722号）和上级有关文件精神，制定本制度。
 第二条 政民互动是指行政机关对通过各种交流平台收集的群众留言进行调查处理并予以回复的过程。主要平台有政府门户网站的县镇长信箱、政府12345服务热线、人民群众来信、镇政府微信微博等。

第三条 政民互动应当坚持“谁主管、谁负责，依法办理、以人为本、实事求是、务求实效” 的基本原则。

第四条 镇党政办公室牵头负责镇政府门户网站镇长信箱和镇政府微信微博群众留言办理工作，镇综治办牵头负责群众纸质来信来访办理工作，镇政务服务中心牵头负责政府服务热线12345留言办理工作。镇相关部门具体负责对转来群众留言的调查、处理和回复工作。

第五条 相关平台应当对收到的群众留言进行分类处理。收到的一般性的评论和政策咨询，应当与镇相关单位联系，收到相关回复材料后由平台单位予以回复。收到的有关举报投诉，应当与镇综治办联系，按相关规定予以处理。收到较大舆情以及可能引发舆情的信息应当及时上报镇党政办公室，根据舆情应对措施及时配合妥善处理。

第六条 相关平台单位、镇相关职能部门应当建立健全群众留言的接收流转办理流程，制定工作流程图和具体时限要求，确保相关平台收集到的群众留言能够更加及时地得到处理回复。

第七条 本制度从发布之日起施行。