**习水县文化旅游局**

**政民互动办理制度**

为进一步改进工作作风，提升服务水平，依据有关规定，结合我局实际，制定本制度：

一、建立“政民互动”办理工作制度目的在于搭建“为民、便民、利民”的全方位、畅运转、高效率政民互动网络通道，努力提升为民服务水平。

二、局政务公开分管领导为负责人，办公室为具体承办单位，并向县政府电子政务办报送日常办理工作情况。

三、局属各工作部门要高度重视，认真对待。各股室负责人分别为具体负责人；具体负责人因工作变动等情况需要调整或者休假2天以上要及时指定替代人，并须在3日内将名单报办公室备案。

四、通过认真办理，做到事事有回音，件件有答复，实现回复率和办结率100%。

五、局政策法规股收到相关文旅投诉后，须立即指定专人按规定时效认真处理有关信息。咨询类问题须在当日内予以回复，建议和投诉类问题的办理时限为2个工作日。

六、各承办股室对网民的回复，不能只提供电话号码或作应付性回复，回复的内容应有针对性和可操作性；应按照答复的时间、计划和举措，认真履行对网民的承诺，努力提高执行力。所有回复必须报分管领导签字。

七、若承办件答复结果令网民不满意的须进行重新办理，一时难以解决的，要作出详细说明和解释，并经分管领导签字。

八、对查实后，因承办人敷衍塞责，造成网民对同一问题重复投诉的，责令整改，视情节给予承办人效能告诫、待岗处理。对因未及时办理造成严重后果和重大影响的，按照上级有关规定进行问责。

本制度自2020年发布之日起执行