

南召县农田建设监督服务热线：

66928788（农业农村局办公室）

服务时间：

上午 8:00-12:00，下午 15:00-18:00（夏季）

上午 8:00-12:00，下午 14:30-17:30（冬季）

南召县农田建设监督服务热线

运行管理暂行办法

为加强我县高标准农田建设,进一步提高农田水利设施管护成效,畅通企业群众诉求渠道、规范政务服务热线管理,根据省市相关文件要求,结合我县实际,制定本办法。

第一章 受理范围

该监督服务热线受理企业和群众非紧急、非警务类诉求,包括我县高标准农田项目建设、农田水利设施后期管护等相关咨询、求助、投诉、举报和意见建议等

第二章 不予受理范围

(一) 涉及国家机密、军队机密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项;

(二) 涉及党委、人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队和武警职能的事项;

(三) 已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项;

(四) 已进入信访渠道的事项或诉求事项已依法依规办结,诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的;

(五) 诉求事项确属没有政策、法律法规依据的;

(六) 非我县农业农村局行政职权管辖范围的事项;

(七) 其他违反法律、法规、规章、规定情形的事项。

第三章 办理流程

(一) 受理: 对属于热线受理范围的诉求事项, 热线工作人员要做好记录制作工单予以受理。

(二) 办理: 承办人员签收工单后在规定的时限内进行办理。在办理过程中发现属于本办法第二项情形或不属于本部门职责范围的, 应提供依据或改派意见, 及时与诉求人联系。

(三) 答复: 工单办结后, 承办人员应及时反馈办理结果并按要求进行规范答复。承办单位在工单(含重办单)办理时应与诉求人及时联系, 办理结果必须向诉求人积极反馈(匿名除外), 并征求反馈评价意见。

(四) 归档: 热线中心对诉求工单、交办回复、会议材料、领导批示件以及其他具有保存价值的材料, 按要求进行归档。法律法规另有规定的, 从其规定。

第四章 工作机制

（一）接诉即办制。热线建立诉求分级分类快速响应机制，更加快速有效解决企业群众的操心事、烦心事、揪心事，提升群众的“幸福感”、“获得感”和企业的满意度。

（二）保密工作制。严守党和国家秘密，严守工作秘密。对各种危害国家秘密和工作秘密的违法行为坚决予以制止、举报或采取其他补救措施，以维护国家的安全和利益。热线承办工作人员应按照规定予以严格保密。对于不宜公开的办理结果和诉求人不愿意公开的答复，不得向社会公开。

（三）领导接听制。按要求逐步完善就地领导接听制，领导直接倾听群众意见建议，及时为群众排忧解难。做到亲自接听、亲自交办、亲自协调、亲自督办，确保群众合理诉求得到有效解决，确保事事有回音，件件有答复。

第五章 附则

（一）本办法由南召县农业农村局负责解释。

（二）本办法自印发之日起施行。

