

水利部办公厅文件

办综〔2019〕269 号

水利部办公厅关于印发水利部 12314 监督举报 受理办理暂行办法的通知

部机关各司局：

为深入推动水利行业强监管，加强涉水问题监督处理，“水利部 12314 监督举报服务平台”于近日上线试运行，通过 12314 热线电话、水利部网站、中国水利微信公众号接收公众对涉水问题的监督举报。为规范受理办理有关工作，经部领导同意，现将《水利部 12314 监督举报受理办理暂行办法》印发你们，请遵照执行。平台应用过程中发现任何问题，请及时向水利部信息中心反映。

联系人：水利部办公厅 孟令广

水利部信息中心 郑 策

电 话:(010)63206085、63206003



2019 年 12 月 30 日

水利部 12314 监督举报受理办理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为畅通群众反映问题渠道,统一规范受理办理水利部职责范围内涉水问题的监督举报工作,制定本办法。

第二条 水利部 12314 监督举报按照“统一受理、按责分办、分级负责、分类处置、限时办结”原则,受理办理来源于 12314 热线电话、水利部网站、“中国水利”微信公众号的监督举报问题(以下简称举报问题)。

第三条 水利部 12314 监督举报受理范围:河湖突出问题、农村饮水问题、水利工程建设及运行管理问题、水资源管理及节约用水问题、水土保持问题、水库移民问题、水旱灾害防御问题、水利部行政审批问题等。

不予受理内容:水污染问题等不属于水行政主管部门职责范围的事项;依法应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或已经进入上述程序的事项;申请行政机关履行法定职责的请求。

对反映水利部机关及其所属单位党组织、党员及公职人员违纪违法问题的,告知举报人访问“中央纪委国家监委驻水利部纪检监察组监督举报平台”或拨打电话 010-63547278;对反映水利部受理范围内的信访事项的,告知举报人访问“水利信访平台”或拨打电话 010-63202018。

第四条 水利部依托部信息中心成立 12314 监督举报服务中心(以下简称监督举报中心),负责举报问题的受理、分办、督办、统计和归档,建设相关信息系统平台并做好运行维护,开展业务培训等工作。

第五条 办公厅负责对水利部 12314 监督举报受理办理工作进行业务指导与组织协调,政策法规司负责法律法规指导,相关司局按照工作职责组织办理举报问题。

第二章 受理分办

第六条 监督举报中心统一接收(听)来自 12314 热线电话、水利部网站、“中国水利”微信公众号的举报问题,并按规定答复及分办。

第七条 对于举报问题,监督举报中心按照以下原则进行处理:

(一)属于受理范围的,应在 2 个工作日内分给相关司局办理,并跟踪统计办理进展;对于咨询类问题,应尽量参照监督举报库已有内容直接答复,或在 1 个工作日内分给相关司局办理,在 5 个工作日内进行回复。

(二)对举报人重复提交的事项发生地、主要问题描述基本相同的应合并受理,不再重复分办。

(三)对举报材料主要问题描述不够清晰完整、问题地点不详,需要举报人作进一步补充后才能判定的,在 3 个工作日内告知举报人补充相关材料后重新提交。

(四)对不属于受理范围的,应即时告知举报人并建议通过其他渠道举报。

第八条 对于举报人反映的重特大突发事件,监督举报中心应及时报告部总值班室。

第三章 组织办理

第九条 司局收到监督举报问题后,审核是否属于本司局受理范围。不属于本司局职责范围的,应在3个工作日(咨询类问题应在1个工作日)内退回并给出转办意见,提交给监督举报中心再次进行分办。

第十条 经审核属于本司局职责范围的,应及时办结并反馈监督举报中心。咨询类问题应在4个工作日内办结并反馈。其他问题应在20个工作日内办结并及时反馈办理进展和结果;情况复杂的,报办公厅备案后可以适当延长期限并告知延期理由,延长后总期限一般不得超过40个工作日;如确有短期无法解决的问题,据实研究确定办结期限。

第十一条 司局应督促部直属有关单位和有关地方水行政主管部门做好职责范围内的举报问题办理,以及其他有关配合工作。

第四章 反馈评价

第十二条 司局办结并反馈后,监督举报中心视情对举报人进行满意度回访调查。

第十三条 监督举报中心应当根据举报人的复查请求转请相

关司局视情组织复查、复核。

第十四条 办公厅每季度通报举报问题情况,以及各司局所受理举报问题的办理和回访评价情况。

第五章 信息管理

第十五条 受理和办理人员应对举报信息严格保密,除办理相关方外,不得向他方泄露举报信息。

第十六条 举报问题相关电子文档及纸质文档应按照档案管理的有关要求,由监督举报中心统一归档。

第六章 附 则

第十七条 本办法由办公厅负责解释。

第十八条 本办法自印发之日起施行。

抄送:部直属各单位,各省、自治区、直辖市水利(水务)厅(局),各计划单列市水利(水务)局,新疆生产建设兵团水利局。

水利部办公厅

2019年12月30日印发
