

山西省水利厅文件

晋水农水〔2024〕180号

山西省水利厅关于印发山西省农村供水 投诉问题处理办法的通知

各市水利（水务）局：

根据工作实际，省水利厅对《山西省农村供水投诉问题处理办法（试行）》进行了修订，现发予你们，请遵照执行。



（此件公开发布）

山西省农村供水投诉问题处理办法

第一章 总则

第一条 进一步督促农村供水“三个责任”人履职尽责，规范农村供水投诉问题处理流程，及时高效处理问题，提升广大群众对农村供水服务的满意度。结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法所指的农村供水投诉问题包括但不限于：

- （一）国务院“互联网+监管”平台反映问题；
- （二）水利部 12314 监督举报平台反映问题；
- （三）水利部检查、暗访发现问题；
- （四）省政府 13710 平台转办问题；
- （五）省水利厅投诉电话和邮箱收到的投诉问题；
- （六）各市 12345 热线涉农村供水问题。

第三条 省市县三级水行政主管部门由专人负责受理各渠道反馈的农村供水问题。根据工作需要，可成立工作专班。

第四条 农村供水投诉问题处理，坚持属地管理、限时办结、务实高效、闭环管理、举一反三的原则。

第五条 农村供水投诉问题处理实行“省级抽核、市级复核、县级落实”的工作机制。对于督办问题，应提级办理。

第二章 组织办理

第六条 各级水行政主管部门承担农村供水监管责任，应健全完善本级农村供水问题投诉处理机制，抓好问题办理。

第七条 收到农村供水投诉问题后，受理人员应如实登记问题反映的主要内容，建立问题台账。对于重大突发事件，要第一时间报告各级水行政主管部门主要领导，并按程序报告同级人民政府。

第八条 各级水行政主管部门要根据属地管理原则，对投诉问题进行现场核实。按照属实、部分属实、不属实进行判定，明确具体整改责任单位及责任人，及时落实整改，按要求形成整改报告，并附佐证材料。

第九条 投诉问题应在1个月内限时办结，对情况复杂、确实规定时限内无法办结的，应及时向上一级水行政主管部门申请延期，并明确办结期限。

第十条 各级水行政主管部门应对投诉信息严格保密，除办理相关方外，不得泄漏信息。

第十一条 各级水行政主管部门要动态完善投诉处理机制，创新工作方式，有效引导群众客观、理性反映用水诉求。建立健全“一站式解决群众合理诉求”的制度机制，实现“诉求服务在身边，矛盾化解在源头，问题处理在基层”的农村供水服务新模式。

第三章 反馈评价

第十二条 县级水行政主管部门完成问题办理后，市级水行政主管部门进行现场复核，省级水行政主管部门进行现场抽核，并对问题投诉人进行电话回访。

第十三条 省级水行政主管部门对各渠道反馈问题数量及处理情况分市建立台账、综合梳理分析后，以适当方式向市级水行政主管部门通报，并作为对市乡村振兴实绩考核评价的依据。

第四章 监督指导

第十四条 省级水行政主管部门应对市县水行政主管部门投诉问题办理情况进行监督评价和业务指导。

第十五条 对投诉问题的受理、办理、反馈等超出规定期限的，应按照受理分办、组织办理有关规定，对相关单位和人员进行督办；回复、调查核实及整改落实情况内容明显错误的，将责令改正，并根据有关文件进行问责。

第十六条 存在下列情形之一的，省级水行政主管部门可视情况对其进行约谈或通报：

（一）对投诉问题转办件应付了事，没有实际解决问题、“一答了之”的；

(二)对投诉问题办理推诿扯皮、敷衍塞责且造成较大社会影响的;

(三)投诉问题办结后再次发生群体性投诉举报的;

(四)其他需要行政指导的情形。

第五章 宣传培训

第十七条 各级水行政主管部门要加大对农村供水问题举报投诉的宣传力度。畅通举报投诉渠道,公开举报投诉电话。

第十八条 各级水行政主管部门要加强对投诉电话受理人员的业务、服务水平培训,受理人员要耐心倾听群众诉求,疏导群众情绪,细心提供咨询服务。严禁推诿扯皮、态度粗暴、打击报复投诉人。

第十九条 市县水行政主管部门要加强对村镇供水管水员的业务培训和日常管理,建立与投诉率、群众满意度相挂钩的绩效考核机制,充分发挥管水员作用,努力对潜在隐患或投诉问题做到提前预防、高质量处置。

第六章 附则

第二十条 本办法由省水利厅负责解释。

第二十一条 本办法自印发之日起执行。

