

潜江市人民政府公报

GAZETTE OF THE PEOPLE'S GOVERNMENT OF QIANJIANG CITY

潜江市人民政府办公室主办 2019 年第 10 号 (总号: 64)

目 录

1、市人民政府办公室关于印发潜江市政务信息化项目建设管理办法的通知·····	3
2、市人民政府办公室关于印发潜江市政务信息资源共享管理办法的通知·····	7
3、市人民政府办公室关于印发潜江市 12345 市长热线工作管理办法的通知·····	12
4、政务大事记（2019 年 8 月）·····	15

封面设计：潜江市人民政府办公室

主办单位：潜江市人民政府办公室

编辑部：0728-6291559

地 址：潜江市章华南路 18 号

邮 箱：qjsyjs@163.com

邮政编码：433199

市人民政府办公室 关于印发潜江市政务信息化项目建设管理办法的 通 知

潜政办发〔2019〕19号

各区、镇、办事处，市政府各部门：

《潜江市政务信息化项目建设管理办法》已经市人民政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

2019年8月21日

潜江市政务信息化项目建设管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范我市政府信息化项目建设，强化对政府信息化项目建设的全过程管理，加快信息资源共享与开发利用，消除“信息孤岛”，提高财政资金使用效益，根据《国务院办公厅关于印发政务信息系统整合共享实施方案的通知》（国办发〔2017〕39号）、《省人民政府关于印发深化“互联网+政务服务”推进“一网、一门、一次”改革工作方案的通知》（鄂政发〔2018〕29号）、《省人民政府办公厅关于印发〈湖北省政务信息资源共享管理办法〉和〈湖北省政务信息化项目建设管理办法〉的通知》（鄂政办发〔2018〕59号）等有关文件精神，

结合我市实际，特制定本办法。

第二条 本办法所称政务信息化项目是指由政府投资建设、政府与社会企业联合建设、政府向社会购买服务或需要政府资金运行维护的，用于支撑政务部门履行管理和 Service 职能的各类项目，包括大数据、信息化应用系统（含办公自动化系统、管理信息系统、应用集成系统、数据库系统等）、信息网络及软硬件支撑系统、信息资源开发利用和信息安全等新建、扩建或改造升级的项目。

第三条 政务信息化项目管理遵循统筹规划、集约建设、汇聚整合、共享开放、有效应用、保障安全的原则。

第四条 市数字政府建设领导小组负责全市政务信息化建设的组织领导、顶层设计、统

筹协调和指导监督工作。日常工作由市数字政府建设领导小组办公室（以下简称领导小组办公室）承担，领导小组办公室设在市政务服务和大数据管理局。

市发展改革委负责对政府投资的政务信息化项目进行立项审批。

市财政局负责政务信息化项目的预算评审、政府采购监管、项目建设和运维经费的统筹安排以及资产监管。

市审计局负责对政务信息化项目进行审计监督。

市政务服务和大数据管理局承担市电子政务外网平台、市政务信息资源共享平台、市政务服务平台等重要项目的运行维护管理工作，负责市政务数据归集、整合、共享、开放、应用管理等工作。

市有关部门应根据政务信息化项目建设的总体目标、整体框架、建设任务等，做好与省直部门的衔接配合。

第五条 领导小组办公室统一建立和管理政务信息化项目专家库，为政务信息化建设规划、项目立项、项目考核等提供咨询服务。

第二章 基础设施统筹管理

第六条 领导小组办公室负责统筹集中机房、网络、主机、信息安全及数据交换等基础性和公共性的信息化资源的规划、集约建设和运维保障，统筹推进市政务云平台建设，制定平台的运行和服务规范，为项目建设单位信息化应用提供平台支撑服务。

第七条 项目建设单位应根据本部门信息化建设的实际需求，充分利用市电子政务网络、政务云等基础资源，开展本部门的信息化规划、建设和管理工作。已建成并投入使用的信息应

用系统，原则上应当按照资源整合、集中管理的目标，通过应用搬迁、容灾备份等形式，逐步迁移至市政务云平台。

第三章 信息资源共享管理

第八条 领导小组办公室负责牵头建设、管理和维护政务信息资源共享交换平台，为项目建设单位数据交换和信息共享提供统一的技术支撑服务。

第九条 项目建设单位建设管理的信息化项目（包括已有的、在建的及新建的），除确有法律法规明确要保密的外，原则上必须与市政务信息资源共享交换平台对接。项目建设单位建设管理的人口、法人单位、空间地理、宏观经济等基础信息资源，以及业务信息资源，应在政府部门间实现按需共享。项目建设单位根据公共服务的需求，在确保安全的前提下有序推进政务数据的开放和社会化利用。

第十条 信息化项目采集信息应当遵循“一数一源”原则，可以通过信息共享方式从其他部门获取的信息，不再重复采集。项目建设单位在履行职责过程中建设管理的信息资源，有义务提供给其他需要该信息资源的政府部门无偿使用，获取共享信息的政府部门要按授权的范围合理使用，确保共享信息的安全。

第十一条 项目建设单位应在各自职责范围内做好政务信息资源采集、存储、公开、共享、使用等管理工作，并按市统一数据共享目录进行系统调整，做好已建或新建信息应用系统共享接口的开发维护，与政务信息资源共享交换平台实现数据交换，确保与其他政府部门的信息应用系统互联互通、信息共享和信息安全。信息应用系统已投入运行但未实现信息共享的部门，应实施相应的共享改造。

第四章 项目申报管理

第十二条 项目建设单位根据省市信息化总体规划要求及财政预算，每年7月前向领导小组办公室申报项目建设工作。

第十三条 领导小组办公室按照“统一申报、分类评审”的原则，每年9月，根据项目建设单位提交的申报材料和需求分析报告，对申报项目进行立项评审，并出具项目评审意见。

原则上每个项目建设单位只允许报送一个建设类项目（含新建、改建、扩建等）和一个运维类项目（含运行维护、项目运营等）。如果一个单位需要开展多个建设项目和多个运维项目，可将多个建设项目和多个运维项目分别以子项目的形式合并在一个建设类项目和一个运维类项目中申报。

申报材料的主要内容包括：项目名称、项目建设单位及负责人、建设时间跨度、建设内容简介、资金来源、预算总额、审核意见等。

需求分析报告的主要内容包括：项目背景、单位信息化现状、申请立项依据、主要拟解决的问题或实现的目标和意义、主要建设内容、对现有资源的利用及项目开发完成后可共享的信息资源情况、项目概算、项目设计方案、项目实施计划、项目资金使用计划等。

第十四条 领导小组办公室将项目立项评审结果和项目资金预算安排计划，经征求市财政局意见后，形成年度立项及资金预算安排计划，报市政府审批立项。审批通过后，纳入我市年度政府信息化项目建设计划并纳入各单位年度预算的信息化专项经费。

第十五条 有下列情形之一的单位，原则上下一年度不再安排新的信息化项目：

（一）未按时向领导小组办公室提交申报材料和需求分析报告的。

（二）无合理原因，未按项目计划完成信息化项目建设的。

（三）在建信息化项目完工后，无正当理由未向领导小组办公室提交项目完工验收资料进行备案的。

（四）在建信息化项目建设过程中问题较多，整改措施不落实，或擅自变更建设内容，连续三次未通过项目验收的。

（五）信息化项目绩效评价不合格的。

（六）未按要求报送项目建设年度工作总结的。

（七）功能重复建设或不按要求实现数据交换、不按规定提供必需共享信息的。

（八）违反政府网站集约化、湖北政务服务网统一对外入口服务要求的。

（九）未充分利用市政务网、市政务云等基础资源建设的。

第十六条 突发性、紧急性的政务信息化项目，由项目单位直接报市政府审批立项，领导小组办公室会同市财政局及有关单位出具意见，并经市政府同意后，纳入年度建设计划。

第五章 项目实施、验收和考核

第十七条 信息化建设单位应严格遵守政府采购有关规定，办理相关项目采购手续，并将项目标书、合同等相关材料送领导小组办公室备案。

第十八条 在信息化建设项目审批过程中，领导小组办公室根据项目建设内容、投资额度等，确定是否引入项目监理机制。对须引入项目监理机制的项目，项目建设单位应按程序确定符合资格的信息化监理单位，负责完成信息化项目建设的监理工作。

第十九条 项目建设单位要落实专人负责

项目建设，统筹做好项目各项管理工作，按计划推进项目建设，保证项目建设质量，按时完成项目建设工作。

第二十条 项目建设过程中，项目建设单位应就项目建设情况每年向领导小组办公室报送项目进度和建设情况，项目实施进度将作为项目绩效评价的重要指标。

第二十一条 信息化项目建设完成后，项目建设单位应及时组织竣工验收。竣工验收主要内容包括：审查项目资料完备性、规范性情况；审查项目履行合同和招标投标文件情况；审查系统各项功能、性能、安全性及各项技术指标完成情况；审查系统信息资源共享落实情况；以及审查合同规定的其他情况。

未经竣工验收或竣工验收不合格的信息化项目不得投入使用。竣工验收通过的信息化项目须报领导小组办公室备案。

第二十二条 项目建设单位应按照市固定资产管理的有关规定，办理相关手续，建立资产台账制度，做好固定资产登记，定期开展清产核资工作，做到账物相符，确保资产安全。

第二十三条 领导小组办公室联合市财政局，聘请第三方机构，根据项目实施情况、项目使用情况、项目资金使用情况，定期对信息化项目建设情况进行绩效评价。评价内容包括：工作制度、使用范围、使用频率、数据交换、资源共享、效能提升和取得成效等。

第六章 项目维护及安全管理

第二十四条 信息化项目建设应严格遵守《信息安全等级保护管理办法》规定的标准和要求开展项目建设，符合国家、省、市制定的各项信息化建设规范、信息安全管理规章制度等相关规定。

信息化项目的信息安全保障系统应当与信息化项目同步规划、同步建设、同步运行。

第二十五条 信息化项目运行和维护管理实行项目建设单位负责制。项目建设单位应建立完善项目运行维护管理制度，制定项目维护方案和维护计划，加强日常运行和维护管理，确保信息应用系统安全可靠稳定运行。

第二十六条 项目建设单位应做好信息安全保密工作，建立安全管理制度和应急响应制度，明确信息安全责任人，定期开展信息安全自查工作，保证项目维护符合市信息化安全标准。领导小组办公室定期对信息化项目进行安全检查，对于发现存在重大安全漏洞的项目，督促项目建设单位立即实施整改。

第二十七条 发生可能造成较大不良社会影响或人民生命、财产安全损失的信息化安全事故时，项目建设单位应按照市统一要求，迅速启动信息化项目安全应急预案，确保将损失降到最低。

第二十八条 项目建设单位在项目验收并投入使用后，应每年向领导小组办公室提交项目运维情况报告，直至项目终止实施为止。

第七章 附 则

第二十九条 涉密信息化项目按照国家保密有关规定办理。

第三十条 本办法由市政务服务和大数据管理局负责解释。

第三十一条 本办法自发布之日起实施。

市人民政府办公室 关于印发潜江市政务信息资源共享管理办法的 通 知

潜政办发〔2019〕20号

各区、镇、办事处，市政府各部门：

《潜江市政务信息资源共享管理办法》已经市人民政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

2019年8月21日

潜江市政务信息资源共享管理办法

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实《国务院关于印发政务信息资源共享管理暂行办法的通知》（国发〔2016〕51号）、《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）、《国务院办公厅关于印发政务信息系统整合共享实施方案的通知》（国办发〔2017〕39号）和《省人民政府关于印发湖北省大数据发展行动计划（2016—2020年）的通知》（鄂政发〔2016〕49号）、《省人民政府关于印发深化“互联网+政务服务”推进“一网、一门、一次”改革工作方案的通知》（鄂政发

〔2018〕29号）、《省人民政府办公厅关于印发〈湖北省政务信息资源共享管理办法〉和〈湖北省政务信息化项目建设管理办法〉的通知》（鄂政办发〔2018〕59号）等文件精神，促进政务信息资源整合和利用，加快政府数字化转型，提高政府治理能力和服务水平，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称政务信息资源，是指政务部门在履行职责过程中制作或获取的，以一定形式记录、保存的文件、资料、图表和数据等各类信息资源，包括政务部门直接或通过第三方依法采集的、依法授权管理的和因履行职责需要依托政务信息系统形成的信息资源等。

本办法所称政务部门，是指政府部门及法律法规授权具有行政职能的事业单位和社会组织。

第三条 全市各级政务部门间政务信息资源共享工作，包括因履行职责需要使用其他政务部门政务信息资源和为其他政务部门提供政务信息资源的行为，以及大数据管理机构对归集的政务信息资源的管理使用活动，适用本办法。

申请公开的政务信息资源所承载的政府信息，适用政府信息公开的有关规定。涉及国家秘密的政务信息资源管理按照有关保密法律法规的规定执行。

第四条 政务信息资源共享要遵循“统筹规划、统一标准、集约建设、共享开放、有效应用、保障安全”的基本原则，强化部门协同配合，促进数字政府建设。

第五条 市数字政府建设领导小组负责组织领导、协调监督全市政务信息资源共享工作。市数字政府建设领导小组办公室（以下简称领导小组办公室）设在市政务服务和大数据管理局，负责组织审定全市政务信息资源共享相关管理制度，组织建设并管理市政务信息资源共享平台（以下简称共享平台），协调政务信息资源共享，对全市政务信息资源共享工作开展检查评估和业务指导。

大数据管理机构负责全市政务信息资源制度标准宣贯、目录管理、共享平台建设和运维工作；负责做好省共享平台数据的申请、代理工作。

第二章 资源目录管理

第六条 政务信息资源目录是实现全市政

务信息资源共享和业务协同的基础，是各级政务部门间信息资源共享的依据，应当明确数据资源的分类、责任方、格式、属性、更新时限、共享类型、共享方式、使用要求等内容。全市实行统一的政务信息资源目录管理。

市级各相关部门根据标准规范制定本部门《政务信息资源目录编制指南》等相关制度标准，大数据管理机构负责全市《政务信息资源目录编制指南》编制工作。

各级政务部门应按照国家 and 省有关标准规范，依托省、市两级共享平台编制、维护本部门政务信息资源目录，并在有关法律法规作出修订或者行政管理职能发生变化时，及时更新本部门政务信息资源目录。

第七条 政务信息资源按共享类型分为无条件共享、有条件共享、不予共享等三种类型。

可提供给所有政务部门共享使用的政务信息资源属于无条件共享类。

可提供给相关政务部门共享使用或仅能够部分提供给所有政务部门共享使用的政务信息资源属于有条件共享类。

不宜提供给其他政务部门共享使用的政务信息资源属于不予共享类。

第八条 政务信息资源应“以共享为原则、不共享为例外”，资源共享和目录编制工作须遵循以下要求：

（一）凡列入不予共享类的政务信息资源，必须有法律、行政法规、部委规章或党中央、国务院、省委、省政府政策依据。

（二）人口信息、法人单位信息、自然资源和空间地理信息、共享材料信息、社会信用信息、电子证照信息等基础信息资源的基础信息项是政务部门履行职责的共同需要，必须依

据整合共建原则，按照物理集中的方式建设，保障统筹管理、动态更新，在部门间实现无条件共享。基础信息资源目录由基础信息资源库的牵头建设部门负责编制并维护。

(三)围绕经济社会发展的同一主题领域，由多部门共建项目形成的主题信息资源，包括全民健康保障、全民住房保障、全民社会保障、药品安全监管、食品安全监管、安全生产监督、市场价格监管、金融监管、能源安全监管、生态环境保护、信用体系建设、应急维稳保障、行政执法监督、民主法治建设、执政能力建设、投资管理、公共资源交易等，应通过各级共享平台予以共享。主题信息资源目录由主题信息资源牵头部门负责编制并维护。

第三章 共享工作体系

第九条 共享平台是管理政务信息资源目录、支撑各级政务部门开展政务信息资源共享交换的关键信息基础设施，依托政务外网和楚天云、市级政务云为主互联构建。

第十条 政务信息资源共享工作体系由数据共享服务的提供部门、使用部门及共享平台建设运维管理部门共同组成。

第十一条 提供部门负责通过共享平台注册、发布数据服务，与本部门共享目录挂接；负责对本部门有条件共享资源，以及需要管控参数的无条件共享资源进行使用授权。

第十二条 共享平台建设运维管理部门负责统一受理本级政务部门和下级共享平台的数据使用申请，对申请材料进行规范性检查；负责统一向本级提供部门和上级共享平台转交申请材料，跟踪、督促授权进展，答复授权结果；

负责对不需要管控参数的无条件共享资源直接授权。

第十三条 使用部门按照本办法规定，明确使用用途，提出共享平台数据使用申请，列明申请理由，获得授权后，依据国家相关法律法规和授权的方式、范围使用数据，满足部门履职需要。

第四章 数据提供

第十四条 政务部门提供数据应遵循“一数之源”的原则。各部门从共享平台获取的数据，不得擅自提供给其他部门或单位使用。

第十五条 政务部门应充分利用信息技术，将需提供的数据进行电子化记录、存储和利用，为政务信息资源共享创造条件。

第十六条 政务部门应按照规定的技术标准和方式提供数据；条件暂不具备的，经市政务服务和大数据管理局批准，可采用非在线文件交换方式。

第十七条 政务部门应按照政务信息资源目录规定的时限提供数据，保障及时更新。

共享平台获取数据后应及时进行质量检查；对不符合要求的数据，通知提供部门更正。

政务部门间提供数据不一致的，由共享平台建设运维管理部门会同提供部门共同核实。

第五章 数据使用

第十八条 政务部门通过共享平台查询检索政务信息资源共享目录，根据履职需要，提出数据使用申请。共享数据的申请、受理和授权环节通过共享平台线上办理。

第十九条 共享平台建设运维管理部门应于3个工作日内完成数据申请材料的规范性检查。同意受理的，将数据申请材料转交提供部门进行办理。不予受理的，应说明具体原因。

第二十条 提供部门收到申请后，应在10个工作日内完成授权。不同意授权的，应说明具体理由。共享平台建设运维管理部门应在提供部门回复授权意见后1个工作日内告知使用部门。

第二十一条 由共享平台直接授权的数据，共享平台建设运维管理部门应在受理申请后的3个工作日内完成授权。不同意授权的，应说明具体理由。授权结果应同步告知提供部门。

第二十二条 授权时限以共享平台记录时间为准，提供部门不得以未收到纸质申请为由，拒绝或拖延办理数据共享申请。

第二十三条 使用部门对获取的共享数据有疑义或发现有明显错误的，应通过共享平台及时反馈。提供部门应及时校核，数据确实有误的，应及时更正。校核期间，数据涉及的自然人、法人或其他组织办理业务时，如已提供合法有效证明材料，受理单位应照常办理，不得拒绝、推诿或要求办事人办理信息更正手续。

第二十四条 使用部门应严格遵守国家相关法律法规，按照授权的方式和范围使用数据，不得用于授权范围之外的信息系统，不得直接或间接改变数据形式后提供给第三方，也不得用于其他目的。

第六章 监督保障

第二十五条 对共享条件、申请理由、授

权结果等存在意见分歧的，由提供部门、共享平台建设运维管理部门、使用部门协商解决，无法协商一致的，提请同级政府相关职能部门协调解决。

第二十六条 大数据管理机构定期公布授权办理、数据调用和数据可用性等情况统计信息。对于未在规定时间内完成数据授权、数据服务中断对使用部门业务造成较大影响等情形，大数据管理机构应及时报请领导小组办公室，责成相关部门整改。

第二十七条 提供部门、共享平台建设运维管理部门、使用部门应遵循“谁提供、谁负责，谁流转、谁负责，谁使用、谁负责”的原则，按照国家信息安全等级保护要求，加强安全传输、访问控制、授权管理和全流程审计等政务信息资源共享全过程的安全管理和防护。

第二十八条 领导小组办公室负责对全市政务信息资源共享情况进行监督检查，并通报检查结果。全市政务信息资源共享工作应纳入政府年度目标责任制考核。

第二十九条 政务信息资源共享相关工作经费纳入政务部门年度工作预算予以保障。

第三十条 审计部门应依法履行职责，在推动政务信息资源共享工作中发挥监督作用，监督专项资金使用的真实性、合法性和效益性。

第三十一条 各部门应建立健全政务信息资源共享工作管理制度，明确目标、责任和实施机构。各部门主要负责人是本部门政务信息资源共享工作的第一责任人。

各部门有下列情形之一的，由市政府相关职能部门通知整改；未在规定时间内完成整改的，应将有关情况上报市数字政府建设领导小组：

(一) 未按要求编制或更新政务信息资源目录;

(二) 未向共享平台及时提供共享数据;

(三) 向共享平台提供的数据和本部门所掌握数据不一致, 未及时更新数据或提供的数据不符合标准规范、无法使用;

(四) 将共享信息用于履行本单位职责需要以外目的;

(五) 违反本办法规定的其他行为。

第三十二条 违反规定使用或泄露涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的政务信息的, 按国家有关法规或国家保密规定处理; 构成违法行为的, 依法追究法律责任。

第七章 附 则

第三十三条 其他部门或单位政务信息资源共享管理工作参照本办法执行。

第三十四条 本办法由市政务服务和大数据管理局负责解释。

第三十五条 本办法自发布之日起施行。

市人民政府办公室 关于印发潜江市 12345 市长热线工作管理办法的 通 知

潜政办发〔2019〕21 号

各区、镇、办事处，市政府各部门：

《潜江市 12345 市长热线工作管理办法》已经市人民政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

2019 年 8 月 22 日

潜江市 12345 市长热线工作管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强潜江市 12345 市长热线（以下简称市长热线）制度化、科学化、规范化管理，提高市长热线工作效率和水平，特制定本办法。

第二条 市长热线办公室是市长热线工作协调调度机构，各地、各部门是市长热线工作的业务承办单位。各地、各部门主要负责人是市长热线工作的第一责任人，同时应明确分管负责人、经办人。

第三条 市长热线通过 12345 热线电话、

短信、邮件、微信等方式接收诉求，以电话回访形式向群众反馈办理结果。

第四条 市长热线办公室的主要职责：

（一）负责群众诉求的受理、分类、交（转）办、协调、督办、回访、统计和归档工作。

（二）负责及时向市政府汇报人民群众反映的带有紧迫性、复杂性的重大问题。

（三）负责社情民意的收集整理和综合分析，定期编发简报向市领导汇报。

（四）负责呼叫中心的管理。

（五）负责建立完善相关工作制度。

（六）负责其他有关工作。

第五条 市长热线各承办单位的主要职

责：

（一）按照规定的时限和要求及时受理工单、及时联系来电群众、及时回复办理结果。

（二）归纳、分析交办工单，对群众反映比较突出、集中的问题，制定系统解决方案。

（三）建立、更新和维护本单位的政务知识库。

（四）指导、协调、督促下级单位落实群众诉求办理工作。

（五）完成其他有关工作。

第二章 受理范围

第六条 市长热线受理范围：

（一）公众对各地、各部门及公共企事业单位的工作职责、办事程序和政策规定的咨询。

（二）公众在生产生活中遇到的属于政府职能和公共服务的求助。

（三）公众对各地、各部门及公共企事业单位的工作意见建议。

（四）公众对各地、各部门及公共企事业单位在履行职责过程中的工作作风、服务质量、办事效率等方面的投诉。

（五）其他非紧急、非专业类政务服务和公共服务事项。

第七条 下列情况不予受理：

（一）不属于市人民政府行政职权管辖范围内的事项。

（二）应由 110、119、120、122 等紧急类服务热线处理的事项。

（三）属于党委、人大、政协、法院、检察院、军队和武警职能的事项。

（四）已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径处理的事项。

（五）已经通过市长热线正常办结后没有

新理由、新事实重复诉求的事项。

（六）信访部门已作信访终结、相关政府部门已经行政调解并结案的投诉事项。

（七）涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项。

（八）党员干部贪污腐败、行贿受贿等应由纪检监察机关受理的事项。

（九）纯属恶意攻击或无实质内容或来电人基本信息及诉求内容等提供不全的事项。

（十）其他不宜受理的事项。

对不属于市长热线受理范围内事项，首接人员要做好解释工作，并引导来电人与相关单位联系。

第三章 办理流程及要求

第八条 市长热线按照以下办理流程及要求处理群众诉求。

（一）分类处置。市长热线受理的事项，按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”原则，分类处置，按责转办。对咨询类事项，可依据政务知识库直接解答的由话务人员直接解答，不能解答的转相关地方或职能部门解答；对涉及投诉、举报、求助、建议的事项，转相关地方或职能部门办理；对情况复杂、涉及多个部门职责的事项，由市长热线办公室协调相关单位联合办理。

（二）限时办理。各地、各部门接收工单后，必须在 1 个工作日内与当事人取得联系，了解具体情况及诉求。较紧急事项 1 个工作日内办结，一般事项 2-3 个工作日内办结，较复杂事项 5 个工作日内办结，特别复杂事项可根据实际情况申请延期办理。对于法律、法规有明确规定的，从其规定。对不属于本单位职责范围的，说明理由及依据后可退回市长热线办公

室。经市长热线办公室审核同意后，根据职责分工，重新派单；审核不同意退单的，仍派回原承办单位进行办理。

（三）跟踪督办。市长热线密切关注转办工单动态，对工单未及时接收、逾期未办的单位进行跟踪督办。

（四）回访反馈。市长热线负责对每个转办工单进行回访。回访中服务对象对结果不满意的，市长热线办公室将工单返回承办单位重办，承办单位按照法律法规和工作程序办理，但因客观条件限制确实无法实现的，做好解释引导工作，作办结处理。

（五）及时上报。市长热线办公室对复杂工单进行重点协调和督办后，仍无法解决的，集中向市领导汇报、请示处理意见后协调解决。

第四章 考核考评

第九条 将热线工作纳入对各地、各部门年终绩效考核的一项内容。市长热线办公室负责对各承办单位的市长热线工作进行综合考评（具体考评办法另行制订）。

第五章 责任追究

第十条 有下列情形之一的，应当对相关责任人进行问责：

（一）未按照办理流程、要求及时办理群众诉求，造成较严重后果的。

（二）对群众反映的问题，因敷衍塞责未能妥善处理，造成不良影响的。

（三）反馈情况与实际情况不一致，虚假回复查证属实的。

（四）对应由本单位办理，但相互推诿，拒不办理的。

（五）打击、报复诉求人的。

（六）未经来电人允许将其相关信息泄露给被投诉人、被举报人，造成较严重后果的。

（七）工作方法简单粗暴，导致矛盾升级的。

（八）其他不履行或不正确履行工作职责，造成较严重后果的。

第十一条 对领导不重视、行动不积极、工作落后的单位，报市政府批准后，由市政府政务督查室给予通报批评；发生本办法第十条规定的，由纪检监察部门追究相关责任人责任，涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。

第六章 附 则

第十二条 本办法由市长热线办公室负责解释。

第十三条 本办法自发布之日起施行。

政务大事记（2019年8月）

8月1日 市招商引资工作领导小组招商项目调度会召开。市委书记吴祖云出席会议并讲话，市委副书记、市长龚定荣主持会议，市领导金茂清、黎喜斌、崔传金、刘冰、陈庆忠、周进、赵长安出席会议。

同日 市委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣慰问高温下坚守岗位的职工，对全市劳动者致以亲切的问候。市领导金茂清、崔传金、刘冰、陈庆忠、李海东参加慰问。

同日 市委副书记、市长龚定荣调研老新镇中央脱贫攻坚专项巡视整改和软弱涣散党组织整顿工作。市政协副主席冯清尧参加调研。

8月2日 恩施州州委书记柯俊带领党政代表团来潜考察我市新兴产业培育、工业转型升级、农业供给侧改革等方面工作。市委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣，市领导金茂清、黎喜斌、崔传金、周进参加考察。

8月5日 市委书记吴祖云专题调研高新区管理体制和运行机制。市委副书记、市长龚定荣出席会议，市委常委、常务副市长金茂清主持会议，市领导李江鸿、崔传金、陈庆忠出席会议。

同日 金澳科技输油管道项目协调会召开。市委副书记、市长龚定荣出席会议并讲话，市领导金茂清、刘冰、陈庆忠出席会议。

8月6日 市委副书记、市长龚定荣调研我市房地产市场发展及土地收储经营工作情况。市领导金茂清、刘冰出席活动。

同日 武汉企业家陆伟一行来潜考察。市委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣，市领导金茂清、崔传金、周进参加考察。

8月7日 市委书记吴祖云率队深入龙湾

镇腰河村、熊口镇新林村和庆丰村，调研中央脱贫攻坚专项巡视整改和软弱涣散党组织整顿工作。市委常委、组织部部长李江鸿参加调研。

同日 市委副书记、市长龚定荣调研特色小镇建设情况。市领导金茂清、刘冰参加调研。

8月7日至8日 著名红色文化活动家、中国红色文化联盟副主席、湖北省地区经济开发促进会执行会长黄黎民一行来潜考察。市委书记吴祖云，市领导崔传金、吴熙垚参加考察。

8月8日 武汉工程大学副校长、独立学院董事长张文学一行来潜，就独立学院转制事宜开展专题考察并座谈。市委书记吴祖云，市领导金茂清、崔传金、王玉梅、刘冰参加考察。

同日 省商务厅党组书记、厅长秦军率调研组来潜，对我市虾-稻产业、对外贸易、营商环境、制造业高质量发展等进行调研。市委书记吴祖云，市政协副主席汪新莉参加调研。

8月9日 副省长万勇来潜开展“不忘初心、牢记使命”主题教育专题调研。市委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣，副市长严义高参加调研。

8月11日 市委副书记、市长龚定荣赴汉考察武汉卓尔集团。市委常委、常务副市长金茂清参加考察。

8月12日 市委副书记、市长龚定荣主持召开市政府第68次常务会议，听取了人防系统专项治理整改、我市河道砂石资源开采实行统一经营、小龙虾“产业扶贫”保险工作等有关情况汇报，传达学习了省政府“一优两落”重点工作推进会议精神、全国安全生产和全省应急管理会议精神、全省农业农村工作现场会议精神，并就相关工作进行了研究部署。

同日 我市召开铁路沿线环境整治专题会议。市委书记吴祖云出席会议并讲话，市委副书记、市长龚定荣主持会议，市委副书记舒敏，市领导金茂清、黎喜斌、崔传金、刘冰、严义高参加会议。

8月13日 省委第四巡视组在潜江市召开巡视工作动员会。省委第四巡视组组长刘黎明作动员讲话。市委书记吴祖云主持会议并作表态发言。

同日 市委副书记、市长龚定荣主持召开市政府第69次常务会议，听取了卓尔集团拟在我市开展项目投资合作有关情况汇报，并就相关工作进行了研究部署。

同日 市委书记吴祖云主持召开市委常委会（扩大）会议，听取卓尔集团拟在我市开展项目投资合作情况的汇报。

同日 市人民政府与卓尔控股有限公司曹禺文化旅游城项目、潜江客厅城市综合体项目、湖北返湾湖国家湿地公园生态修复项目投资合作协议签约仪式举行。市委书记吴祖云、卓尔控股有限公司董事长阎志分别致辞。市委副书记、市长龚定荣与卓尔文旅集团有限公司总裁吴奇凌签约。市领导史兆青、金茂清、吴熙垚、王玉梅、刘冰出席签约仪式。

同日 市委书记吴祖云会见来潜考察的湖北生态保护公益企业家考察团一行。市委副书记、市长龚定荣，市领导金茂清、刘冰参加会见。

8月14日 市委副书记、市长龚定荣与江汉油田分公司高层座谈，协调推进江汉盐穴天然气储气库项目建设。市委常委、常务副市长金茂清参加座谈。

同日 长飞光纤光缆有限公司总裁、执行董事庄丹一行来潜考察。市委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣，市领导黎喜斌、崔传

金、陈庆忠参加考察。

同日 省生态环境厅副厅长周歆昕一行来潜调研汉江、东荆河国考断面设置工作。市委副书记、市长龚定荣，副市长严义高参加调研。

8月15日 华中师范大学校长赵凌云来潜，就深入推进市校合作，促进教育高质量发展进行考察调研。市委副书记、市长龚定荣，副市长王玉梅参加活动。

同日 我市召开东荆河河湖长制半年工作总结会暨督办“清四乱”专项行动、省督问题整改工作推进会。委副书记、市长龚定荣出席会议并讲话，副市长严义高出席会议。

8月16日 市委书记吴祖云主持召开市委常委会会议，传达学习习近平总书记对贵州水城“7·23”特大山体滑坡灾害重要指示精神和省委书记蒋超良的批示精神，省委书记蒋超良就近期恩施鹤峰躲避峡突发山洪、十堰郧阳区和张湾区突降暴雨引发山洪灾害作出的批示精神，全国安全生产和全省应急管理会议精神，听取我市应急管理工作情况汇报；传达学习蒋超良同志就贯彻落实习近平总书记重要批示、做好我省民生工程有关工作的批示精神，蒋超良同志就我省多地出现居民生活用水困难问题的批示精神，听取我市民生专项治理有关情况的汇报。

同日 市委理论学习中心组集中学习暨“扫黑除恶专项斗争”潜江宣讲报告会举行，市委书记吴祖云主持会议。市委副书记、市长龚定荣，市委副书记舒敏，市政协主席申东辉，市委、市人大常委会、市政府、市政协领导，市法检“两长”，市人武部部长及市政府副县级以上干部参加学习。

8月19日 市委书记吴祖云会见来潜开展捐资助学活动的爱心企业家喻友旺一行。市委副书记、市长龚定荣，市领导李江鸿、崔传金、

王玉梅参加会见。

同日 我市举行“不忘初心、牢记使命”主题教育报告会暨爱心企业家喻友旺捐资助学活动。市委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣，市委副书记舒敏，市政协主席申东辉，市委、市人大常委会、市政府、市政协领导，市法院、市检察院、市人武部主要负责同志，市政府副县级以上干部出席活动。市直各单位主要负责人、分管党务领导、机关党组织专职副书记；各区镇处党委主要负责人、分管党务副书记、组织委员、宣传委员（组宣部长）；受助学生，各高中学校校长，各教育学区主任，市教育局机关干部参加活动。

同日 全市医改工作领导小组会议召开。市委副书记、市长龚定荣，市委常委、常务副市长金茂清，副市长王玉梅出席会议。

同日 宁夏杭萧实业有限公司董事长沈国海率智能制造考察团来潜，就我市汽车零部件、纺织等产业发展情况进行考察。市委副书记、市长龚定荣，市委常委、常务副市长金茂清，副市长陈庆忠参加考察。

8月20日 市人民政府与中国工商银行湖北省分行全面战略合作协议签约仪式举行。中国工商银行湖北省分行党委书记、行长郭伟出席签约仪式并致辞。市委书记吴祖云出席签约仪式并致辞，市委副书记、市长龚定荣主持签约仪式，市领导金茂清、崔传金、陈庆忠、周进出席签约仪式。

同日 市委副书记、市长龚定荣赴监利县协调推进金澳科技输油管道项目。市领导金茂清、陈庆忠参加活动。

8月21日 省应急管理厅党组书记、厅长施政率调研组来潜，就金澳科技安全生产工作调研。市委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣，市委常委、常务副市长金茂清参加

调研。

8月22日 委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣赴汉参加省委十一届六次全体（扩大）会议。

8月23日 市委书记吴祖云主持召开市委常委会会议，传达学习省委十一届六次全体（扩大）会议精神。会议还研究了其他事项。

同日 2019年第5次市规委会专题会议召开。市委副书记、市长龚定荣，市领导金茂清、洪秀波、刘冰、冯清尧出席会议。

同日 2019年第3次市土地资产管理委员会会议召开。市委副书记、市长龚定荣，市领导金茂清、刘冰出席会议。

8月26日 委书记吴祖云在巡查汉江、总干渠综合治理工作。市领导崔传金、刘冰、严义高参加巡查。

同日 市委副书记、市长龚定荣调研城市静态交通管理工作。市领导刘冰、李海东参加调研。

8月27日 全省深化机构改革总结电视电话会议召开。委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣，市委副书记舒敏，市政协主席申东辉，市领导史兆青、李江鸿、崔传金、洪秀波在潜江分会场参加会议。

同日 委书记吴祖云主持召开市委常委会会议，传达学习习近平总书记在深化党和国家机构改革总结会议上的重要讲话精神，省委书记蒋超良在全省深化机构改革总结电视电话会议上的讲话精神，《中国共产党机构编制工作条例》，审议《关于进一步激励关爱区镇处干部的实施意见》，听取我市基层党组织软弱涣散问题专项整治工作情况汇报。

8月28日 委书记吴祖云听取总口华中家具产业园情况汇报。市委副书记、市长龚定荣，市领导金茂清、崔传金、陈庆忠、赵长安

出席会议。

同日 省自然资源厅党组书记、厅长张猛率调研组来潜，结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，对金澳科技进行现场参观调研。市委书记吴祖云，市委常委、市委秘书长崔传金参加调研。

同日 理文康倍宝集团董事长、中国区域总裁曹远志率队来潜进行投资考察。市委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣，市委常委、市委秘书长崔传金，副市长陈庆忠参加投资恳谈会。

同日 中国五环工程有限公司党委书记、董事长程腊春来潜调研。市委副书记、市长龚定荣，市委常委、常务副市长金茂清参加。

8月28日至30日 凤凰传媒集团执行副总裁杨家强一行开展“辉煌70年 逐梦潜江城”全媒体潜江行活动，来自凤凰网、风直播、凤凰新闻客户端及凤凰网全国各地地方频道等媒体走进我市，感受潜江独特的文化魅力。市委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣，市委副书记舒敏，市领导崔传金、吴熙垚分段参加活动。

8月29日 中国银行湖北省分行党委书记、行长许伟与市委书记吴祖云共同为中国银行潜江分行揭牌。市委副书记、市长龚定荣出席活动并致辞，市领导金茂清、崔传金、陈庆忠出席活动。

同日 市委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣会见湖北省农村信用社联合社党委书记、理事长李亚华，双方就进一步加强政银合作等事宜进行深入交流。

同日 市委副书记、市长龚定荣在视察我市开学工作。市委常委、常务副市长金茂清参加视察。

同日 由宏泰集团和中建三局主要负责人组成的考察团来潜进行投资考察。市委书记吴祖云，市委副书记、市长龚定荣，市领导金茂清、刘冰参加。

8月30日 省高级人民法院党组书记、院长游劝荣率队来潜，就我市多元解纷等工作进行调研。市委书记吴祖云，市领导黎喜斌、崔传金、李海东参加调研。

8月30日至9月1日 市委副书记、市长龚定荣赴北京开展招商工作。