

ICS 01.120
A 00
备案号: 60490-2018

DB44

广 东 省 地 方 标 准

DB44/T 2135—2018

政务公开 公众意见处置

Open government affairs - Disposition of public opinion

2018 - 09 - 30 发布

2018 - 10 - 30 实施

广东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由广东省人民政府办公厅提出并归口。

本标准起草单位：佛山市禅城区人民政府办公室、博罗县人民政府办公室、肇庆市高要区人民政府办公室、广东省标准化研究院、新兴县行政服务中心、平远县人民政府办公室、广州市海珠区人民政府政务管理办公室、深圳市罗湖区政务公开中心。

本标准主要起草人：薛珺君、王威、何英蕾、陈国锐、罗晓霞、林露、陈思嘉、韩谔、章旭丹、吕金玲、常亚南、邵琴、徐剑、蒋帅、梁子雯、谢恺。

政务公开 公众意见处置

1 范围

本标准规定了公众意见处置的基本原则、意见收集范围、收集渠道、处置要求和监督检查。
本标准适用于各级行政机关对公众关于本机关政务公开工作提出意见的处置。
其他授权具有管理公共事务职能的组织、公共企事业单位和基层群众性自治组织可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB44/T 2131 政务公开 术语

3 术语和定义

DB44/T 2131界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了DB44/T 2131中的某些术语和定义。

3.1

公众意见 public opinion

公民、法人和其他组织针对行政机关政务公开工作所提出的建议、反映的情况与表达的诉求。

4 基本原则

4.1 客观真实、服务大局、以人为本、及时有效。

4.2 分级负责、属地为主和归口管理相结合。

4.3 公平、公开、公正、透明。

5 公众意见范围

公众对各级行政机关政务公开工作的公开主体、公开范围、公开途径、公开时限、公开程序、运行管理等方面的意见和建议。

6 收集渠道

6.1 行政机关应当向社会公开接收公众意见的机构、途径及联系方式等信息，完善和畅通接收公众意见的渠道。

6.2 行政机关应主动通过以下方式收集公众意见：

- 政府网站的民意征集、网民留言办理等互动方式；
- 政府热线、广播电视问政、领导信箱、政府开放日；
- “两微一端”等官方新媒体；
- 对话访谈、社会评议、问卷调查等政民互动活动；
- 公众表达意见的其他方式。

7 处置要求

7.1 处理

- 7.1.1 对收集的公众意见，应及时登记、整理、答复。
- 7.1.2 处理涉及重大、复杂问题的公众意见，应经领导集体研究会商，妥善进行处理、提出答复意见。
- 7.1.3 涉及跨部门的，应召集相关部门负责人进行会办，共同研究处理措施和答复意见。
- 7.1.4 超出处理权限或依靠自身力量难以处理，以及需要上级政府研究处理或答复的，应及时呈请上级政府研究处理。

7.2 答复时限

7.2.1 当即答复

对收集的职责范围内的公众意见，相关部门在登记、整理的同时，能当即答复的，应予当即答复。

7.2.2 限时答复

- 不能当即答复的，相关部门应按以下要求限时答复：
- 应当自公众意见登记之日起 15 个工作日内予以答复；
 - 因情况复杂不能在规定期限办结的，可以报请有关机关负责人批准后延长办结和答复期限，以适当方式向公众作出说明；
 - 对交办、转办、督办的公众意见，交办、转办、督办意见明确要求办结和答复时限的，遵其要求；
 - 法律、法规、规章、规范性文件对答复时限有具体规定的，依其规定。

7.3 答复方式

对公众意见的处理情况，承办部门应采取以下答复方式：

- 原则上按公众意见反映的原渠道答复；
- 对同类的多个意见以适当方式统一答复；
- 涉及重大问题的，进行专题答复；
- 不宜公开答复的，相关部门宜通过电话、邮件、书信或当面方式告知。

注：不宜公开答复的情形：涉及国家秘密、商业秘密或个人隐私的；当事人在提交意见时要求不予公开的；行政机关有合理理由认为不宜公开的。

8 监督检查

8.1 内部检查

制定内部控制制度，定期开展内部检查并形成记录。

8.2 外部监督

接受监察部门、督查督办部门、政务公开工作统筹部门依职权监督检查各责任部门的公众意见处置工作，跟踪督办的公众意见的处置进度，督促责任单位及时有效处置公众意见。

广东省地方标准
政务公开 公众意见处置
DB44/T 2135—2018

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1304 室
邮政编码：510220
电话：020-84250337