

福建省河长制办公室文件

闽河办〔2019〕5号

福建省河长制办公室 关于印发《福建省河湖长制工作 96133 监督联络电话管理办法》的通知

各设区市、平潭综合实验区河长制办公室：

为鼓励公众积极参与河湖长制工作管理，及时发现和制止涉河湖违法行为，充分发挥社会舆论和群众监督作用，我办制定了《福建省河湖长制工作 96133 监督联络电话管理办法》，现印发给你们，并就有关事项通知如下：。

一、即日起，通过报纸、网站等媒体向社会公众告知河湖长制 96133 监督联络电话启用，全省河湖长制公示牌要统一标注 96133 监督联络电话，原相关监督联络电话如需继续保留，要确

保 24 小时有人接听。

二、各地要认真执行《福建省河湖长制工作 96133 监督联络电话管理办法》，确定的联系人要保持电话随时处于接听状态，保证涉河湖事务能够及时、快速、妥善地得到受理和响应。联系人出现调整，要及时将新的联系人及联络方式上报省河长办。

三、各地在执行过程中如有意见和建议，可及时向省河长办反映，以不断完善和改进呼叫中心工作机制。

联系人：肖惠文 联系电话：13600810220



福建省河湖长制工作 96133 监督联络电话管理办法

第一条 为进一步畅通群众监督渠道，规范投诉举报事项办理工作，确保 96133 河湖长制监督联络电话的有效运行、有关投诉举报事项得到及时办理，根据河湖长制有关规定，结合我省实际，制定本办法。

第二条 全省河湖长制工作 96133 呼叫中心由福建省河长制办公室依托运营商建立，具体负责接听群众关于河湖长制工作方面的监督举报、登记相关信息以及工单转接。

第三条 96133 电话实行 24 小时工作制（含节假日），全时段受理我省河湖长制工作方面的投诉举报、意见建议。

第四条 96133 电话应当按照统一受理、及时转办、属地办理、属地反馈、适时跟踪、办结归档、抽查回访的基本流程开展业务。

第五条 96133 电话受理事项范围如下：

- （一）我省河湖长制明确的工作任务实施中存在的问题；
- （二）违反河湖管理相关法律法规的行为；
- （三）各级河湖长、河长制办公室及成员单位工作人员、河道（湖泊）专管员履职尽责方面的问题；
- （四）其他涉及河湖管护方面的问题。

第六条 呼叫中心应当准确详细记录投诉人反映的事项，形成工单，通过电话及电子邮件等形式，按属地原则转交各县（市、区）河长制办公室办理。

第七条 每日 08:00-18:00 接到的投诉电话实行即接即转，18:00—次日 08:00 接到的投诉电话于次日上午 9:00 前转办，紧急事件即接即转。

第八条 各县（市、区）河长制办公室在接受工单后，应组织相关人员及时调查处理，10 个工作日内将处理情况反馈投诉人和呼叫中心，处理结束后，将处理结果反馈投诉人和呼叫中心。

第九条 呼叫中心应当每月针对上月工单受理中需反馈的用户进行满意度回访，并做好统计分析。

第十条 福建省河长制办公室每半月通报一次各设区市河长办 96133 电话投诉事项办理情况，结果将作为河长制工作年度考核的重要内容。

第十一条 对于因办理投诉事项不认真、拖延超期、弄虚作假或泄露投诉信息，造成严重不良影响的，依法依规追究相关人员的责任，构成违纪的按规定给予党纪政纪处理。

第十二条 本办法由福建省河长制办公室负责解释，自发布之日起施行。

