主动公开政府信息服务指南

一、办理依据

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《安徽省政府信息公开办法》、《安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省政府信息发布保密审查暂行办法的通知》（皖政办〔2008〕11号）等规定，主动公开政府信息。

二、承办机构

凤台县信息产业中心承办凤台县政府的政府信息公开工作。

三、服务对象

公民、法人和其他组织。

四、公开范围和获取方式

全面公开《凤台县政府信息公开目录》（以下简称《目录》）范围内的政府信息。公民、法人和其他组织可以在凤台县政府信息公开网站（http://www.ft.gov.cn/）上查阅《目录》。

五、公开形式

主要采取政府门户网站公开和在当面受理点公开。凤台县政府门户网站网址：http://www.ft.gov.cn/，当面受理点：凤台县政府办，办公时间：工作日（上午：8:00-12:00，下午：2:30-5:30），联系电话：0554-8681227。同时采取政府公报、新闻发布会、报刊、广播、电视、政务微博微信、便民资料等辅助性的方式公开政府信息。

六、公开时限

主动公开的政府信息产生后，在第一时间予以公开，最迟不超过自信息产生后的20个工作日。

七、收费标准

网上查阅、下载信息和当面检索均免费。

八、咨询方式

政府信息公开政策法规、救济救助等咨询县法制办（联系电话：0554-8681227。网络管理、技术服务、信息查询服务等咨询县信息产业中心（联系电话：0554-8681983）。

投诉监督电话：0554—8681219，办公地址：凤台县政务中心B楼312。

依申请公开政府信息办理服务指南

一、办理依据

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《安徽省政府信息公开办法》、《国务院办公厅关于做好政府信息依申请公开工作的意见》（国办发〔2010〕5号）等规定，依法办理依申请公开。

二、申请范围

依法属于公开范围、且未列入主动公开范围的政府信息，可以根据申请予以提供。申请公开的政府信息涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的，本机关不予公开，但经权利人同意公开的可以予以公开。

三、承办机构

县政府政务公开办承办县政府办公室的政府信息依申请公开。办公地址：县政务中心B楼410室；办公时间：工作日（上午：8:00-12:00，下午：2:30-5:30）；联系电话：0554-8681227；传真号码：0554-8681229；邮政编码：232100。

四、服务对象

公民、法人和其他组织根据自身生产、生活、科研等特殊需要申请获取相关信息。

五、申请方式

公民、法人和其他组织申请获取政府信息，应当采用书面形式（包括网上、数据电文形式）；采取书面形式确有困难的可以口头提出，由受理该申请的政府工作人员代为填写政府信息公开申请。主要有以下三种方式：

**（1）现场申请**

申请人可以到本机关受理机构申请获取政府信息，并填写《申请表》。书写有困难的可以口头申请。

**（2）书面申请**

申请人填写《申请表》后，可以通过传真、信函方式提出申请，通过信函方式申请的，应在信封左下角注明“政府信息公开申请”字样。申请人如申请获取与自身相关的政府信息的，应当持有效身份证件，当面提交书面申请。

**（3）网上申请**

申请人可在本机关网站上填写电子版《申请表》，通过电子邮件方式发送至受理机构的电子邮箱。  
 本机关不直接受理通过电话方式提出的申请，但申请人可以通过电话咨询相应的服务业务。

六、申请条件

政府信息公开申请包括内容（附1）：（1）申请人的姓名或者名称、联系方式；（2）申请公开的政府信息的内容描述；（3）申请公开的政府信息的形式要求。

七、申请答复

申请答复方式如下：

（1）本机关收到申请后，将从形式上对申请的要件是否完备进行审查，对于要件不完备的申请予以退回，要求申请人补正。  
 （2）对不属于本机关掌握的政府信息，本机关受理机构将及时告知申请人。如果能够确定该信息掌握机关的，告知申请人联系方式。  
 （3）申请获取的信息如果属于本机关已经主动公开的信息，本机关中止受理申请程序，告知申请人获得信息的方式和途径。  
 （4）本机关根据收到申请的先后次序来处理申请，单件申请中同时提出几项独立请求的，本机关将全部处理完毕后统一答复。鉴于针对不同请求的答复可能不同，为提高处理效率，建议申请人就不同请求分别申请。  
 （5）属于不予公开的政府信息，告知申请人不予公开的理由。  
 八、办理时限

本机关不能当场答复的，自收到申请之日起15个工作日内予以答复；如需延长答复期限的，经政府信息公开工作机构负责人同意，并告知申请人，延长答复的期限最长不超过15个工作日。

九、监督方式及程序

公民、法人或其他组织认为本机关未依法履行政府信息公开义务的，可以向监督部门投诉。监督电话：0554—8681219，地址：凤台县政务中心B楼312，邮编：232100。公民、法人或其他组织也可以向监察机关或者上级政府机关投诉，接受投诉的机关将根据有关规定进行调查处理。

附件1

凤台县人民政府信息公开申请表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请人信息 | 公民 | 姓名 | | |  | | 工作单位 | | |  | | |
| 证件名称 | | |  | | 证件号码 | | |  | | |
| 通信地址 | | |  | | | | 邮政编码 | |  | |
| 联系电话 | | |  | | | | | | | |
| 电子邮箱 | | |  | | | | | | | |
| 法人或其他组织 | 名称 | | |  | | | | 组织机构代码 | | |  |
| 营业执照信息 | | |  | | | | 法人代表 | | |  |
| 联系人姓名 | | |  | | | | 联系人电话 | | |  |
| 通信地址 | | |  | | | | 邮政编码 | | |  |
| 联系人电子邮箱 | | |  | | | | 传真 | | |  |
| 申请人签名或者盖章 | | | |  | | | | | | | |
| 申请时间 | | | | 年 月 日 | | | | | | | |
| 所需信息情况 | 所需信息  内容描述 | |  | | | | | | | | | |
| 是否申请减免费用  □ 申请。请提供相关证明  □ 不 | | | | | 所需信息的指定提供方式（可多选）  □ 纸面  □ 电子邮件  □ 光盘 | | 获取信息的方式（可多选）  □ 邮寄  □ 快递  □ 电子邮件  □ 传真  □ 自行领取/当场阅读、抄录 | | | | |
| □ 若受理机关无法按指定方式提供所需信息，也可接受其他方式 | | | | | | | | | | | |
| **选 填 部 分** | | | | | | | | | | | |
| 所需信息的编号 | | |  | | | | | | | | |
| 所需信息的用途 | | |  | | | | | | | | |

政府信息公开投诉受理办理服务指南

一、受理依据

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《安徽省政府信息公开办法》、《安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省办理政府信息举报暂行办法的通知》（皖政办〔2011〕208号）等规定，依法受理政府信息公开投诉。

二、投诉范围和方式

公民、法人或其他组织（以下称投诉举报人）采用信件、电话、互联网、传真等形式，向政府信息公开投诉举报受理机关（以下简称受理机关），反映行政机关及其工作人员有不依法履行政府信息公开义务，违反国家、省、市政府信息公开规定的行为。

**受理的范围：**

（1）认为行政机关不依法履行政府信息主动公开义务和职责的；

（2）认为行政机关拒绝依申请公开政府信息或者逾期不予答复的；

（3）认为行政机关提供的政府信息不符合申请内容或者不符合法定形式，要求该行政机关予以更正，该行政机关拒绝更正或者逾期不予答复的；

（4）认为行政机关主动公开或者依他人申请公开的政府信息侵犯其商业秘密、个人隐私，要求该行政机关予以更正，该行政机关拒绝更正或者逾期不予答复的；

（5）认为行政机关提供的与其自身相关的政府信息记录不准确，要求该行政机关予以更正，该行政机关拒绝更正或者逾期不予答复的；

（6）认为行政机关违反规定收取费用，或通过其他组织、个人以有偿服务方式提供政府信息的；

（7）认为行政机关有违反政府信息公开规定其他行为的。

**不予受理，酌情回复的范围：**

（1）没有明确被投诉举报人或者投诉举报内容无法核实的；

（2）有关行政机关对同一投诉举报事项已经按程序办理的；

（3）有关投诉举报事项已经通过行政复议、诉讼、仲裁等法定途径正在办理的；

（4）其他不属于政府信息公开投诉举报受理范围的情形。

三、受理机构

投诉举报受理遵循统一领导、分级受理、归口办理、依法处理、公开公正的原则。各级行政机关负责受理对系统内下一级行政机关政府信息公开的投诉和举报。各级监察部门、政府信息公开工作主管部门负责受理对本行政区域内政府信息公开的投诉和举报。市监察局、市政务公开办公室负责受理对各县区政府和市政府各部门、各公共企事业单位的政府信息公开投诉和举报。

四、受理流程和时限

收到政府信息公开投诉举报后，在3个工作日内进行审查，决定是否受理。决定受理的投诉举报，在收到政府信息公开举报后的5个工作日内完成转办。在政府信息公开投诉举报审查、转办完毕后5个工作日内，向实名投诉举报人作出程序性答复。对于不属于本机关管辖范围的，受理人员给予投诉举报人必要的指引、介绍或答疑等服务。实名投诉自投诉举报办理完毕之日起5个工作日内答复投诉举报人，并抄送该投诉举报受理机关。举报人对投诉举报受理办理结果有异议的，可以向具体受理办理机关申请复查。受理办理机关自收到复查申请之日起15个工作日内反馈复查结果。

五、收费标准

政府信息公开投诉受理均不收费。

六、咨询方式

凤台县政府办公室，办公地址：凤台县政务中心B楼；办公时间：工作日；联系电话：0554-8681219。

县长热线服务指南

一、办理依据

《淮南市人民政府关于建立淮南市12345政府服务直通车（企业投诉处理中心）的意见》（淮府〔2013〕53号）、《淮南市人民政府办公室关于印发淮南市市长热线工作规定的通知》（淮府办〔2014〕35号）、《凤台县人民政府办公室关于印发<中国凤台门户网站“县长信箱管理办法”>的通知》（凤政办〔2015〕189号）及省政府关于加强省、市长热线（留言）、信箱办理工作文件精神。

二、承办机构

县长热线办公室具体负责办理工作的指导、协调、督办、查办和考核。各乡、镇人民政府和县政府各部门、各直属单位是县长热线办理工作的责任主体，按照“属地管理、分级负责、谁主管谁负责”的原则，依法、规范、及时、有效、就地解决合理诉求。

三、服务对象

县长热线办公室受县长委托，代表县人民政府，受理各类人民群众、社会组织和外来投资者的投诉、举报、批评、意见、建议和咨询。

四、服务流程

县长热线办公室受理工作流程：诉求受理——单位承办——回访检查——督办催办——整理归档。

**（一）电话受理**

负责受理通过市长热线交办、县长热线电话等渠道提交的诉求、咨询事项，在线直接办理或提交单位交办受理事项。

1. 直接办理：常规咨询事项，电话值班人员分别通过电话在线方式，直接予以答复、解释；

2．电话交办：一般应急事项（涉及水、电、气、热、油、运等个体、集体事项），电话值班人员即时转交承办单位落实办理。

重大应急事项（各类突发事件等），电话值班人员及时通过电话交承办单位实施处置，同时报告应急办负责人，视情直接报告县政府办公室主要领导。

3．提交交办：复杂诉求事项（诸如政策法规咨询、对单位或个人投诉、违法违规举报、合理化建议等），电话值班人员进行整理、登记，报告政府办公室分管领导审批，适时交承办单位落实办理。

**（二）网络受理**

负责受理通过“市长信箱”、“市长热线”、“市民心声”“人民网”、中国·凤台门户网站“县长信箱”等网络路径提交的诉求、咨询事项，在线直接办理或提交单位受理。

4．直接办理：常规咨询事项，工作人员直接予以答复、解释，或通过承办单位予以答复、解释。

5．提交交办：复杂诉求事项，工作人员进行整理、登记，报政府办公室分管领导和县政府分管县长审批后，及时交承办单位落实办理。

**（三）交办督办**

6. 负责分办、交办、转办县长热线诉求事项，承接市长热线转办事项，督办、回访、调查落实办理情况。

7．跟踪了解交办事项的落实办理情况，适时开展催办、督办、查办，保证诉求事项及时、有效落实办理。

8．对诉求人、承办单位及交办、督办事项落实办理情况进行结果性审核、回访、调查。对落实办理不符合要求的，实行“退单”处理，责成或监督承办单位重新办理。

9．对承办单位报告、反馈的交办、转办、督办事项落实办理结果及时进行审核、公开、通报和考核。

五、服务时限

市长热线: 一般政务咨询和应急诉求当日答复；较为复杂的咨询诉求2个工作日；求助类诉求5个工作日；投诉类诉求15个工作日。

县长热线: 5个工作日。

人民网省长留言: 5个工作日。

人民网市长留言: 7个工作日。

市民心声: 10个工作日。

市长信箱、县长信箱：咨询类信件3个工作日；意见、建议和投诉类信件原则上10个工作日；对需要调查核实不能当即回复的，15个工作日。

特殊事项需延期答复的将告知诉求人。

应急管理培训服务指南

一、办理依据

《中华人民共和国突发事件应对法》第二十五条：县级以上人民政府应当建立健全突发事件应急管理培训制度，对人民政府及其有关部门负有处置突发事件职责的工作人员定期进行培训。第二十九条：县级人民政府及其有关部门、乡级人民政府、街道办事处应当组织开展应急知识的宣传普及活动和必要的应急演练。居民委员会、村民委员会、企业事业单位应当根据所在地人民政府的要求，结合各自的实际情况，开展有关突发事件应急知识的宣传普及活动和必要的应急演练。新闻媒体应当无偿开展突发事件预防与应急、自救与互救知识的公益宣传。

二、承办机构

县政府办公室（县政府应急办）及县直有关单位。

三、服务对象

个人（公民）、法人、社会组织。

四、服务内容

1. 县政府组织开展应急管理专题培训。

2. 各乡、镇政府和县直有关部门组织开展应急管理专题培训。

3. 参与或指导应急演练、应急知识宣传教育、辅导讲座。

五、服务时限

全年。

六、咨询方式

县政府应急办电话：0554-8681227。

应急管理宣传教育服务指南

一、办理依据

《中华人民共和国突发事件应对法》第二十九条：县级人民政府及其有关部门、乡级人民政府、街道办事处应当组织开展应急知识的宣传普及活动和必要的应急演练。居民委员会、村民委员会、企业事业单位应当根据所在地人民政府的要求，结合各自的实际情况，开展有关突发事件应急知识的宣传普及活动和必要的应急演练。新闻媒体应当无偿开展突发事件预防与应急、自救与互救知识的公益宣传。第三十条：各级各类学校应当把应急知识教育纳入教学内容，对学生进行应急知识教育，培养学生的安全意识和自救与互救能力。教育主管部门应当对学校开展应急知识教育进行指导和监督。

根据《凤台县应急管理宣传月活动实施方案》：每年5月定为“应急管理宣传月”，县有关部门要组织开展宣传活动。县政府应急办牵头，县有关部门积极配合，组织全县应急管理业务培训。通过系列宣传培训，增强全社会的危机意识和责任意识，提高各级应急管理综合能力。

二、承办机构

县政府办公室（县政府应急办）及县直有关单位。

三、服务对象

个人（公民）、法人、社会组织。

四、服务条件

无特定条件。

五、服务内容

1. 在凤台政府网站上建立《应急管理》专栏，专人维护，定期更新信息。

2. 与县有关部门联合组织“应急管理宣传月”和“防灾减灾宣传周”系列活动。

3. 与县有关部门联合开展应急管理进社区、进企业、进学校、进农村、进机关、进家庭“六进”系列活动。

4. 与县有关部门联合开展预防青少年儿童溺水公益性宣传、消防安全公益性宣传教育、道路交通安全公益性宣传教育活动。

5. 与县有关部门联合开展应急救护知识培训进学校、进机关、进企业、进社区活动。

6. 修订印制《凤台县防灾避难应急手册》，免费发放各乡镇、县直有关部门和广大市民群众。

六、服务时限

全年。

七、收费依据及标准

免费。

八、咨询方式

县政府应急办电话：0554－8681227。

“三侨生”加分证明服务指南

一、办理依据

安徽省实施《中华人民共和国归侨侨眷权益保护法》办法第十八条：归侨、归侨子女、华侨在国内的子女，在升学和就业方面享受下列照顾：

(一)报考高中至大学本科阶段的各类学校，其考试总分增加10分（包括中考、高考）；

(二)参加招用职工文化考核的，其考核总分增加10分；

(三)从高等学校、中等专业学校毕业，本人要求回配偶或父母所在地工作的，教育、人事等有关部门应积极帮助，在同等条件下，用人单位优先录用。

前款规定以外的侨眷，报考高中至大学本科阶段的省属各类学校的，其考试总分增加5分；参加招用职工文化考核的，其考核总分增加5分。

归侨、侨眷报考成人院校以及成人类专科升本科的，按照当年国家教育行政主管部门确定的加分政策执行。

二、承办机构

凤台县人民政府外事侨务办公室

三、服务对象

归侨、华侨子女、归侨子女及侨眷

四、申报材料

（一）证明申请人海外亲属身份（华侨、华人）的原始证件，复印件须经我驻外使（领）馆认定。

（二）申请人所在单位（县以上主管机关）组织人事部门出具的申请人与其海外亲属关系证明；申请人若属无工作单位的居民，可由社区出具相关证明；申请人若属学生，可由其父母或祖父母、外祖父母单位出具相关证明。

（三）申请人系归侨学生，归侨子女的，须提供以下材料：

1. 申请人本人或父母回国定居的有效证件、材料；

2. 申请人父母所在单位或社区出具的申请人与归侨的亲属关系证明。

（四）申请人身份证原件和复印件。

五、服务流程

1. 申请：申请人携带申报材料向县外侨办提交申请。

2. 受理：县外侨办审核后受理，对材料不齐的一次性告知补齐材料；材料齐全的，报县外侨办领导会签后，上报市外侨办审批。

3. 发放：通知申请人领取“三侨”考生身份证明。

六、服务时限

即办。

七、收费依据及标准

免收费用。

八、咨询方式

凤台县人民政府外事侨务办公室

电话：0554-8681218