

附件 4

平顶山市民呼必应知识库管理工作规定

为规范民呼必应知识库信息的采集、审核、发布、反馈等工作，保障知识库内容的规范性和使用效率，提高话务处理的及时性和准确度，结合工作实际，制定本规定。

一、工作原则

- (一) 信息形式条块相结合。
- (二) 内容准确、格式规范。
- (三) 上传及时、方便使用。
- (四) 谁提供、谁维护。

二、职责分工

(一) 民呼必应各网络单位负责知识库中涉及本单位信息的采集、上传、维护更新等工作。

(二) 市民呼必应指挥中心（以下简称市指挥中心）负责知识库信息的整理、审核、发布、统计和紧急信息的处置、发布、跟踪，以及话务员、热线联络员信息使用情况的收集、反馈和知识库功能使用培训等工作。

三、信息内容

各网络单位要将依法应公开的事项全部上传知识库，并对所提供信息的合法性、时效性、完备性、实用性负责。知识库信息主要分为以下七类：

- (一) 机构职能类。包括网络单位职能介绍、领导班子、

内设机构及职能、联系电话等。

（二）政策法规依据类。包括网络单位处理各类政务服务事项所依据的法律、法规、规章及规范性文件，重点提供与人民群众生产生活密切相关的内容。

（三）行政审批类。包括行政许可、非行政许可类审批。

（四）行政征收类。包括税收征收、资源费征收、建设资金征收、排污费征收、滞纳金征收及其他法律、法规规定的征收内容。

（五）行政处罚类。对各种违反行政管理法律、法规以及规章行为的处罚。

（六）公共服务类。指为公众提供公共产品和服务。

（七）民生类咨询常见问题。在行政许可、行政处罚、行政征收及其他行政职权实施过程中和日常工作中受理的民生类咨询、投诉等常见问题及其规范解答。

四、信息上传

上传的信息分类、信息形式、信息内容和信息格式要严格遵守信息报送标准。

（一）上级部门制定或修订的政策法规、政策解读类信息，应在发布之日起 15 个工作日内上传至知识库，政策解读类信息应以问答形式编制。

（二）市指挥中心负责收集、分类整理、上传有关紧急信息。

五、审核发布

市指挥中心应在 3 个工作日内完成各网络单位上传信息

的审核，保证格式规范。审核通过的，予以发布；审核未通过的，通知网络单位在 2 个工作日内重新上传。

六、信息反馈

（一）话务员在使用知识库时发现信息内容有误或缺漏的，应将错误或缺漏信息提交话务班班长初审确认属实后，报市指挥中心审核。经审核确认有误或缺漏的，将信息发还上传单位进行修改或补充完善。

（二）网络单位应及时核实发还信息，并在 2 个工作日内重新上传修改、完善后的正确信息。

（三）市指挥中心应及时跟踪信息反馈结果，并做好相关统计工作。

七、紧急信息

（一）紧急信息范围。

1. 自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全等因素引发的突发公共事件。

2. 导致供水、供电、供气、供暖、通讯等设施中断，对人民群众生产生活造成严重影响的意外事件。

3. 造成人员伤亡、财产损失、影响较大的火灾、水灾、雪灾等灾害事故。

4. 新型冠状病毒肺炎、非典型肺炎、流感及其他易造成大面积流行的重大疫情。

（二）紧急信息处理原则。

1. 快捷原则。重大突发紧急事项信息要随时发生随时上传，并做好续传工作，防止紧急信息迟报、漏报现象发生。

2. 畅通原则。各网络单位要指定专（兼）职人员及时收集、汇总、上传相关紧急信息，市指挥中心接到信息后应做好信息发布、入库工作。

3. 预警原则。市指挥中心应在平时收集即时信息的基础上，分析预测可能出现的紧急情况，及时与相关网络单位沟通，做到紧急信息及时发现、及时上传。

（三）紧急信息上传程序。

1. 紧急信息上传实行“双轨制”，即网络单位在知识库内录入紧急信息的同时，电话联系市指挥中心确认。

2. 上传的紧急信息应包含两部分内容：紧急事件的具体情况、处理紧急事件的方法或口径。

3. 紧急信息应按相关要求即时上传完毕，每日沟通后续情况，由市指挥中心汇总后发布。特殊情况下，无法按要求即时上传紧急信息的，应电话告知市指挥中心，并持续做好即时信息的发布工作。

八、信息统计

（一）每月统计各网络单位上传知识库的信息数量，并与基础数量（知识库重新上线时的数字）进行比对，计算出增加、删除及修改的具体数量。

（二）每月按单位统计话务员的点击率，便于分析热点问题。

（三）每月统计话务员对知识库信息内容的评估情况，对于估值较低的信息条目提出调整意见，供相关网络单位参考。

