

# 河南省水利厅办公室文件

豫水办农〔2019〕8号

---

## 河南省水利厅办公室关于设立 农村饮水工作监督电话和电子邮箱的通知

各省辖市、省直管县（市）水利（务）局：

根据水利部《关于设立农村饮水监督电话和电子邮箱的通知》（办农水函〔2019〕443号）的要求，现将我省分级设立农村饮水工作监督电话和电子邮箱有关要求通知如下。

### 一、水利厅农村饮水工作监督电话和电子邮箱

1. 监督电话：0371-67917819、69151982，接听时间为法定工作日工作时间。

2. 监督电子邮箱：hnysjd@hns1.gov.cn。

3. 河南省水利厅农村饮水工作监督电话和电子邮箱，受理全省农村饮水工程建设、管护和服务等方面的投诉、举报。

## **二、市县农村饮水工作监督电话和电子邮箱**

1. 市县在 2019 年 5 月底前开通市、县农村饮水工作监督电话和电子邮箱，以省辖市为单位报水利厅农村水利水电处备案。

2. 市、县农村饮水工作监督电话接听时间原则上与省水利厅监督电话一致。

3. 市、县农村饮水工作监督电话和电子邮箱，受理本辖区内农村饮水工程建设、管护和服务等方面的投诉举报。

## **三、服务人口 1000 人以上供水单位服务电话**

1. 服务人口 1000 人以上供水单位设立供水服务电话，24 小时服务，及时解决供水保障和服务中出现的问题，为用水户提供方便、快捷、周到服务。

2. 供水单位应设置公示栏公示供水单位服务电话和县农村饮水工作监督电话和电子邮箱。同时公示农村饮水工程管理“三个责任”（县人民政府的主体责任、行政主管部门的行业监管责任、供水单位的运行管理责任）责任单位、责任人姓名、职务、职责和联系电话，以及供水水价、水质、水源地保护等信息。公示栏（样式参考附后）宜在供水工程门口（院外）明显位置，材质应耐久、经济、实用，单块面积不小于 1.2 米\*2.4 米。

3. 供水服务电话、县农村饮水监督电话和电子邮箱本着扩大知

晓度，提高服务满意度的原则，应随同农村饮水安全 110 服务卡发放、张贴到户。

#### **四、投诉举报处理原则**

1. 按照分级管理和属地办理的工作机制，以县级为主受理问题投诉并具体办理。

2. 水利部移交和省水利厅接受问题投诉举报和舆情反映，厅农村水利水电处建立问题清单、台账后移交相关市县办理，市县原则上 5 个工作日内将调查核实、解决方案和处理结果情况反馈厅农村水利水电处。

3. 市、县建立投诉举报和舆情反映台账，明确问题来源、时间、承办人、问题内容、调查核实情况、办结时间等（样式参考附后），接到问题投诉举报原则上 5 个工作日内要调查核实和处理解决完毕。

#### **五、有关工作要求**

1. 各市、县要落实专人负责农村饮水工作监督电话和电子邮箱运行工作，保证电话畅通，邮箱正常运行。

2. 各市、县按照实事求是、科学合理、服务到位的原则做好投诉举报事项的办理工作和销号制度，办理结果及时答复举报人。投诉举报和舆情反映处理、整改情况将作为有关考核评估和资金拨付的依据。

3. 省水利厅在河南水利网公告省、市、县三级农村饮水监督

电话和邮箱。各市、县要通过官方网站、报刊、微信公众号等及时向社会公开监督电话和邮箱，有效发挥群众监督作用。对群众举报的农村饮水工作重大问题，以及在监督电话、电子邮箱受理过程中发现的工作建议，应及时向厅农村水利水电处反映。

联系人：籍俊峰      联系电话：69151982

联系邮箱：hnysjd@hns1.gov.cn

附件 1. \_\_\_\_\_ 市、县级农村饮水工作监督电话和电子邮箱  
统计表

2. ×××农村饮水工程运行管理公示

2019年4月12日

---

河南省水利厅办公室

2019年4月12日印发

---

附件 1:

## \_\_\_\_\_市、县级农村饮水工作监督电话 和电子邮箱统计表

市级水行政主管部门: \_\_\_\_\_ (盖章)

序号	行政 区域	监督电话	电子邮箱	备注
一	**市			
1	** (县、市、区)			
2	** (县、市、区)			
3	** (县、市、区)			

填表时间: 年 月 日

附件 2:

## × × × 农村饮水工程运行管理公示

供水工程名称:

供水水源:

设计日供水能力:

供水范围:

“三个责任”公示	水价、水价、水源地保护信息公示
政府主体责任单位: 责任人: 职务: 职责: 联系电话:	水价:
监管责任单位: 责任人: 职务: 职责: 联系电话:	水质监测报告:
供水单位: 责任人: 职务: 职责: 联系电话:	水源地保护范围:

供水服务电话:

工程维修电话(手机):

监督电话:

监督邮箱: