

# 中华人民共和国水利部办公厅

办农水函〔2019〕443 号

## 水利部办公厅关于设立农村饮水 监督电话和电子邮箱的通知

各省、自治区、直辖市水利(水务)厅(局),新疆生产建设兵团水利局:

为畅通群众监督渠道,提高农村饮水监管水平,及时发现和解决农村饮水问题,经研究,决定分级设立农村饮水监督电话和电子邮箱,受理农村饮水工程建设、管理和供水服务方面的投诉和举报。现就有关事项通知如下。

### 一、设立原则和范围

按照分级管理和属地办理的工作机制,以地方为主受理问题投诉并具体办理。水利部、省级水行政主管部门接受问题投诉、建立问题清单后移交地方办理,并进行跟踪督办。

水利部、省级水行政主管部门设立农村饮水监督电话和电子邮箱。市县级水行政主管部门设立农村饮水监督电话,有条件的设立监督电子邮箱。

服务人口 1000 人以上供水单位设立供水服务电话,本着高

效、直通的原则，完善供水单位与用水户之间的信息沟通渠道，及时解决供水保障和服务中出现的问题。

## 二、受理内容和时间

水利部受理各地农村饮水工程建设、管护和服务等方面的投诉和举报。监督电话号码为 010—63207778(7779)，接听时间为工作日 8:30—11:30, 13:30—17:00，监督电子邮箱为 ysjd@mwr.gov.cn。

省级水行政主管部门负责受理本省(自治区、直辖市)范围内农村饮水工程建设、管理和服务等方面的投诉和举报。监督电话接听时间由各省份自行确定，原则上和工作时间一致。

市县级农村饮水监督电话接听时间和受理内容由各省份自行确定，千人以上供水单位供水服务电话接听时间宜与供水服务时间一致。

## 三、有关要求

1. 各地要高度重视农村饮水监督电话和电子邮箱设立工作，保障必要工作条件，安排相应工作人员，保证电话畅通，邮箱正常运行。

2. 各地要按照实事求是、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，办理结果视需要及时答复举报人，上级机构交办事项要及时报告办理情况，各省反映的问题及整改情况将作为有关考核评估和资金拨付的依据。

3. 各省(自治区、直辖市)在 2019 年 4 月底前开通省级农村饮

水监督电话和电子邮箱,并报水利部农村水利水电司备案,各省级水行政主管部门 2019 年 7 月底前汇总市县级农村饮水监督电话和电子邮箱报水利部农村水利水电司备案。

4. 各地要做好农村饮水监督电话和电子邮箱的宣传工作,通过官方网站、报刊、微信公众号等及时向社会公开,有效发挥群众监督作用。对于群众举报的农村饮水重大问题,以及在监督电话、电子邮箱受理过程中发现的工作建议,应及时向水利部农村水利水电司反映。

5. 各地可结合实际建立健全工作规章制度,确保农村饮水监督电话和电子邮箱工作有章可循、有据可查。

联系人:何慧凝,电话:010—63205161

电子邮箱:gsc@mwr.gov.cn

附件:1. \_\_\_\_\_省(自治区、直辖市)省级农村饮水监督电话和电子邮箱统计表

2. \_\_\_\_\_省(自治区、直辖市)市、县级农村饮水监督电话和电子邮箱统计表



附件 1

\_\_\_\_\_省（自治区、直辖市）省级农村饮水  
监督电话和电子邮箱统计表

省级水行政主管部门：\_\_\_\_\_（盖章）

序号	监督电话	电子邮箱	联系人	备注

填表时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

附件 2

\_\_\_\_省（自治区、直辖市）市、县级农村饮水  
监督电话和电子邮箱统计表

省级水行政主管部门：\_\_\_\_\_（盖章）

序号	市、县	监督电话	电子邮箱	备注

填表时间：        年    月    日