枣庄市政务服务管理办公室文件

枣政管办〔2020〕2号

枣庄市政务服务管理办公室

关于印发《枣庄市民中心政务服务投诉处置办法》的通知

市民中心各进驻部门、单位：

现将《枣庄市民中心政务服务投诉处置办法》印发给你们，请认真遵照执行。

枣庄市政务服务管理办公室

2020年2月20日

枣庄市民中心政务服务投诉处置办法

**第一章 总则**

第一条 为切实维护服务对象的切身利益，畅通投诉渠道，及时有效地处理服务对象的投诉，促进枣庄市民中心政务服务高效廉洁、依法行政、优质服务，根据《枣庄市市民中心管理暂行办法》等有关规定，制定本办法。

第二条 投诉处置遵循合理合法、公平公正、尊重事实、快速响应、及时反馈、保守秘密原则。

第三条 枣庄市政务服务管理办公室（以下简称市政管办）具体承担枣庄市民中心（以下简称市民中心）政务服务投诉处置的指导、协调、监督和统筹职责，以及建立健全“统一受理、首接负责、分类处理、限时办结、过错问责”投诉处置运行机制。

市民中心各进驻单位、部门（以下简称进驻单位）具体承担本单位、部门的被投诉事项的处置职责。

第四条 市政管办、进驻单位要配置专人（以下简称投诉处置人）负责市民中心政务服务投诉处置工作。

**第二章 投诉渠道、方式**

第五条 市政管办、进驻单位公开投诉处置的接待场所、意见箱、电话号码、网址、电子邮箱以及信函邮寄地址等，确保渠道畅通有效、便捷可及。

第六条 市政管办、进驻单位确保现场投诉有人受理，对外公布的投诉电话在工作时间内随时有人接听，工作日每天定时查看意见箱、网络等投诉情况。

第七条 投诉人可以通过信函、电话、传真、网络等方式进行投诉，但涉及重大事项的投诉，应采用书面形式。投诉人应当如实反映情况，对所投诉事项的真实性负相应责任。

第八条 投诉人可以到市民中心总咨询服务台、市行政审批服务局综合服务区找茬窗口，以及各进驻单位区域的咨询服务台进行现场投诉。

1. 投诉人投诉时应告知被投诉的单位和窗口名称，被投诉人姓名、工位号，具体事实情节和有效合法证据等。

**第三章 处置程序**

第十条 市政管办对于属于进驻单位所辖权限的市民中心政务服务的投诉均应受理，以下情形除外：

1、投诉人不是合法权益被侵害的本人或利害关系人的；

2、已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议、信访等法定途径解决的；

3、投诉内容不具体或没有明确的投诉对象，无法处置的；

4、投诉人未能提供联系方式或在规定时间内无法提供必要证据的；

5、凡涉及纪委、监委、政府督查室督办的违规违纪违法的投诉。

第十一条 投诉处置人受理投诉时要态度诚恳，主动稳定投诉人情绪，认真倾听诉求；在事实未调查核实前不得主观随意表态。

第十二条 投诉处置人接到现场投诉后，应及时到达现场，主动亮明身份，能够现场沟通化解的，及时处置，并做好事后记录；不能够现场沟通化解的，应将投诉人引导至投诉处置场所。

第十三条 投诉处置人接到电话投诉举报时，应主动向投诉人表明身份，详细了解投诉人的基本信息和诉求。

第十四条 投诉处置人每个工作日应检查意见箱、信函及网络等渠道是否有投诉，并在1个工作日内主动回应投诉人。对投诉举报信函和提交的书面材料，要逐件拆阅，认真分析并做好登记，区别情况加以分类；对署名和匿名投诉都要认真对待，妥善处理；对署实名投诉举报的优先排查，认真反馈，并做好档案保存。

第十五条 投诉处置人受理投诉时应做好投诉记录，其要素包括但不限于：投诉人的姓名、地址、联系电话，投诉对象、投诉时间、投诉方式，诉求、事实和证据等。

第十六条 投诉处置人对不属于受理范围内的投诉事项，应告知投诉人不予受理的理由；对不属于进驻部门所辖权限的市民中心政务服务事项的，告知其管辖部门。

第十七条 投诉处置人对于投诉人要求不便于公开的事项，要严格做好保密工作。

第十八条 市政管办、进驻单位投诉处置人受理投诉后，按以下处置程序办理：

（一）现场处置。投诉问题属于事实清楚或情由简单的现场投诉，应当场处置办结。

（二）转办。投诉问题属于事实清楚或情由简单的非现场投诉，由市政管办将《枣庄市民中心投诉处置单》（见附件）直接转至相关进驻单位投诉处置人或首席代表，1个工作日内处置办结。

（三）批办。投诉问题属于事实不清或情由复杂需要进一步调查的投诉，报相应分管领导批办，投诉处置人根据批办意见，将投诉处置单转至相关进驻单位分管领导，应在接到投诉后3个工作日内处置办结；情由特别复杂的投诉，经相应分管领导批准可适当延长办理时限，延长时限不超过2个工作日。

（四）反馈。在处置时限内，被投诉的进驻单位应及时完成投诉处理，并认真填写《枣庄市民中心投诉处置反馈单》（见附件），加盖单位公章并经分管领导签字后一式三份反馈至市政管办。对于不能在规定时限内处置完毕的投诉事项，被投诉的进驻单位要提交《枣庄市民中心投诉处理延期申请单》（见附件）至市政管办，经审核确需延期的，由市政管办提出延期时限转至被投诉处理单位延期处理。

（五）回访。对于处理完毕的投诉事项，由市政管办在3个工作日内对投诉人进行回访，详细了解投诉人的满意情况，征询其意见和建议，以进一步改进工作；对于处理不满意的，详细记录原因，确属被投诉处理单位处置不到位的，继续转至被投诉单位限期处置，确保投诉人满意。

（六）资料归档。市政管办将投诉处置相关资料按照归档要求整理归档，留存《枣庄市民中心投诉处理单》、《枣庄市民中心投诉处理反馈单》等投诉处置材料。

**第四章 处置结果运用**

第十九条 投诉问题经查实确属被投诉单位问题的或未按规定时限处置的，予以通报批评、责令整改、取消评先树优资格等；情节严重的或发现被投诉人涉嫌违法违纪的，按规定移交相关部门。

第二十条 市政管办应将投诉处置结果通报相关单位，并作为相关考核的重要依据。

第二十一条 市政管办应定期统计、分析投诉处置结果，不定期召开进驻部门分管领导座谈会，不断改进市民中心政务服务，提升政务服务质量和效能。

**第五章 附则**

第二十二条 投诉人进行投诉，应当遵守国家法律、法规及其他有关规定，对借投诉之机故意捏造事实诬告，或者以投诉为名制造事端，干扰市民中心正常工作秩序的，将移交有关部门依法追究责任。

第二十三条 被投诉人及所在单位应协助配合做好调查处置工作，不得有对抗情绪，不得以任何借口推脱责任，不得篡改、隐匿、毁弃相关证据材料，严禁以任何理由打击报复投诉人。

第二十四条 市民中心各进驻单位应根据本办法制定相应投诉处置实施细则。

第二十五条 此办法自印发之日起施行。

附件1：

枣庄市民中心政务服务投诉处置流程图

属于受理范围内的投诉，进行接收；不属于受理范围内的投诉，告知投诉人通过其他途径进行投诉。

①接收

将投诉事项按规定进行记录登记，填写投诉处置单。

②受理

不予受理的，整理有关资料归档。

市民中心总咨询服务台、市民中心市行政审批服务局综合服务区找茬、帮办窗口受理的投诉，按管理层级上报后按隶属管理范畴交接办理。

回访对象不满意，继续转办或批办

③转办

③批办

各被投诉单位按照处置时限反馈处理情况，提交《枣庄市民中心投诉处置反馈单》。

④反馈

对投诉处置情况向投诉人进行处置情况回访。

⑤回访

将投诉处置相关资料按照归档要求整理归档。

⑥归档

附件2：

枣庄市民中心政务服务投诉处置单（存根）

编号： 办理时限：

投诉人： 联系电话：

接诉人： 时间：

被投诉窗口（单位）：

被投诉工作人员：

投诉内容：

处理建议：

处理结果及回访情况：

枣庄市民中心政务服务投诉处置单（发文）

编号： 办理时限：

投诉人： 联系电话：

接诉人： 时间：

被投诉窗口（单位）：

被投诉工作人员：

投诉内容：

处理建议：

处理结果及回访情况：

附件3：

枣庄市民中心政务服务投诉处置反馈单

承办单位（盖章）：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号： | |  | 处理日期： |  | |
| 投诉处置人： | |  | 联系电话： |  | |
| 调  查  处  置  结  果 | | （可附页） | | | |
| 整  改  措  施 | | （可附页） | | | |
| 承办单位分管  领导（签字） | | 年 月 日 | | | |
| 备注 | |  | | | |

注：①“调查处置结果”一栏需详细填写调查处理情况，并附相关证明材料。对于不予受理的投诉，经调查确属不予受理的，要按规定出具《不予受理通知书》，并将其复印件连同反馈单一并反馈。②“整改措施”一栏，若投诉问题不属实，不用填写。

附件4：

枣庄市民中心投诉处理延期申请单

申请单位（盖章）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号： |  | 申请日期： |  | |
| 经办人： |  | 联系电话： |  | |
| 申请延期  时限 |  | | | |
| 申请  延期  处置  原因 | （可附页） | | | |
| 申请单位分管  领导（签字） | | 年 月 日 | | |
| 市政管办领导  意 见 | | 年 月 日 | | | |
| 备 注 | |  | | | |

附件5：

枣庄市民中心政务服务投诉不予受理通知单

市政管办：

你办于 年 月 日向我单位转办的枣庄市民中心政务服务投诉处置单（编号： ），经调查核实，符合《枣庄市民中心政务服务投诉处置办法》第十条 有关规定，特决定不予受理该投诉案件。

不予受理原因：

投诉处置人：

分管领导：

受送达人：

送达时间： 年 月 日

（章）

年 月 日