

关于印发《铜陵市政务服务中心投诉管理办法》的通知

各窗口：

现将《铜陵市政务服务中心投诉管理办法》予以印发，
请认真执行。

2023年8月2日

铜陵市政务服务中心投诉管理办法

第一章 总则

第一条 为了规范政务服务投诉管理工作，及时、公正地处理政务服务投诉，促进在政务服务过程中便民、高效、廉洁、规范，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务投诉（以下称“投诉”）指政务服务申请人（以下称“投诉人”）对政务服务大厅窗口服务单位及相关工作人员（以下统称“被投诉人”）的服务全过程、全要素提出意见或建议。

本办法所称政务服务申请人指申请办理政务服务业务或接受政务服务的自然人、法人或相关组织。

第三条 投诉处理应当遵循合法、公正、高效的原则，按照属地管理、分级分类的要求开展。

第二章 投诉渠道和投诉材料内容

第四条 提供以下多种投诉方式与渠道：

（一）现场投诉。投诉人到市数据资源局政务服务科或所在的窗口现场进行投诉；

（二）电话投诉。投诉人通过市政务服务中心监督电话：0562—5858015、窗口服务单位对外公布的监督投诉电话或12345 市长热线进行投诉；

（三）扫码投诉。投诉人通过微信扫描窗口前台摆放的“效能铜都”评议二维码进行投诉；

（四）信函投诉。投诉人以邮寄信函、大厅总服务台设置的意见簿或者领导信箱进行投诉。

第五条 投诉材料主要包括以下内容：

- （一）投诉人信息（姓名、联系电话等）；
- （二）被投诉人信息（姓名或窗口名称等）；
- （三）具体投诉事项；
- （四）投诉事实、理由及有关证明材料。

第三章 投诉受理

第六条 服务对象在市政务服务中心窗口办理政务服务事项产生的投诉均应受理，以下情形除外：

- 1.没有明确被投诉人或者投诉请求的；

- 2.已经受理或者正在处理的；
- 3.已经或者正在通过诉讼、仲裁、行政复议、调解等途径解决的；
- 4.已经办结，无新证明材料对同一事项重复投诉的。

第七条 投诉处理实行“首问负责制”，投诉事项由第一个接收投诉的窗口或市数据资源局受理。

投诉受理人员要对投诉人热情、礼貌，如实记录投诉人投诉事项，及时平复投诉人情绪，在事实未调查核实前不得主观随意对投诉事项进行评判；对不属于受理范围内的投诉事项，应告知投诉人其他投诉途径，并做好相关解释工作。

第八条 同一投诉事项通过不同渠道分别投诉的，可以合并受理。

第四章 投诉处理

第九条 投诉处理按照“能够现场答复的，及时处理、现场答复；不能现场答复的、需调查核实的，3个工作日内处理完毕；对情况复杂的，10个工作日内向投诉人反馈进展情况或处理结果，如遇特殊情况可适当延长处理时限。投诉处理流程：

（一）转办。12345 市长热线、“效能铜都”评议二维码等渠道的投诉件，由 12345 平台或效能办转办。

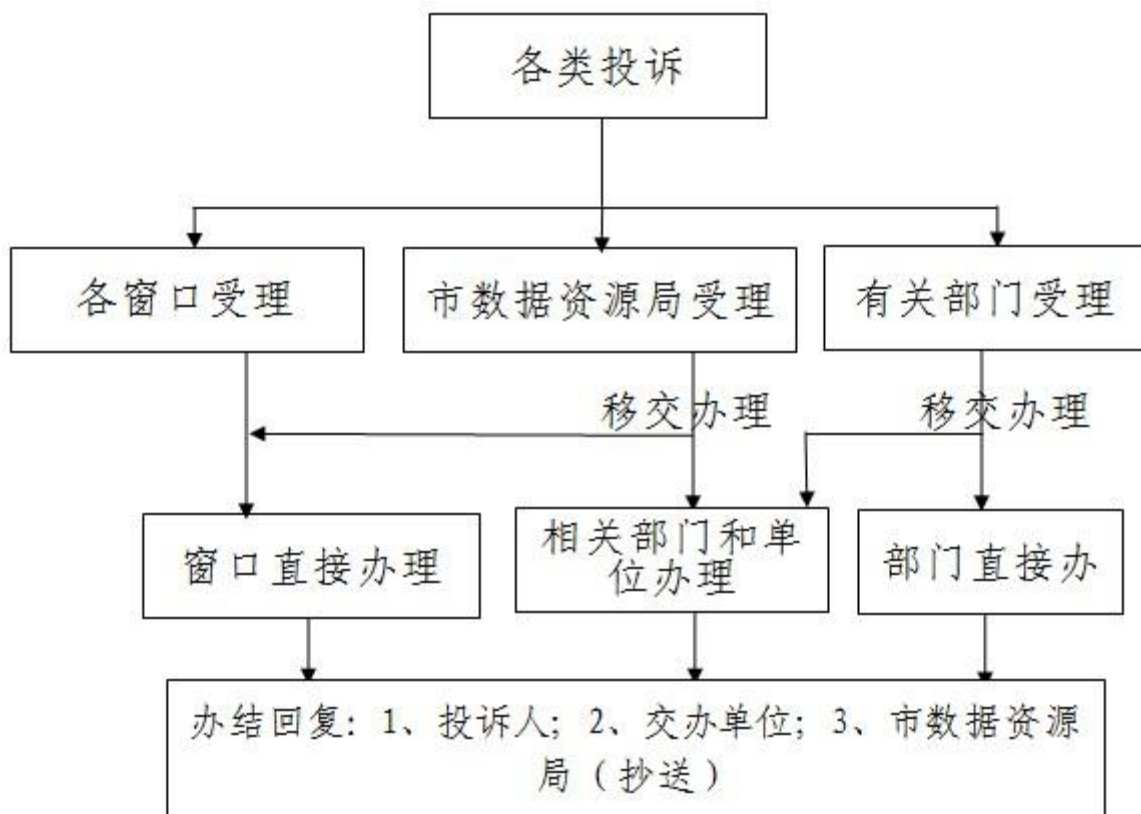
（二）交办。事实清楚、情节简单的投诉事项，投诉受理人员应当第一时间移交到相关窗口当场予以处理解决；遇到涉及两个以上部门或较为复杂的投诉事项，不能在当场协调解决的，投诉受理人员应及时向分管领导汇报，按照相关规定进行调处和移交相关部门或窗口单位办理；难以协调解决的，提交市数据资源局会同相关部门研究处理。

（三）反馈。在处理时限内，各被投诉处理单位应及时完成投诉处理，投诉处理按照“谁承办，谁答复”的原则，由承办单位将办理结果通过电话、信函或者当面告知等方式答复投诉人，并做好记录。匿名投诉、投诉人不需要答复或投诉人无法联系的，承办单位将投诉处理后，形成书面办理情况报告，办理结果可以不予答复。

投诉人反馈处理结果为不满意的，或者经回访，投诉人与被投诉人陈述内容存在争议的，市数据资源局应当介入处理。经核实属于被投诉人责任的，按照有关规定处理。不属于被投诉人责任、或经调查投诉情况不属实的，视为无效投诉。

（四）备案。市数据资源局政务服务科将投诉处理事项进行备案留存。

第十条 投诉处理流程图：



第十一条 情况复杂或涉及多个部门单位的投诉事项，投诉承办部门可以通过以下方式进行调查了解，并做好相关记录：

- 1.询问投诉人，详细了解投诉事项、投诉原因以及诉求。
- 2.询问被投诉人，详细了解投诉发生的前因后果，听取情况说明和解决意见。
- 3.核查投诉事实。
- 4.通过询问有关目击者或其他有关人员，取得相关旁证。
- 5.组织投诉人与被投诉人及相关部门单位或人员沟通化解。

第十二条 经过调查核实，投诉情况属实或者部分属实的，相关窗口应当立即组织整改，整改结果报市数据资源局。

调查过程中发现投诉以外其他问题的，相关窗口单位应当一并整改。

第十三条 投诉事项有下列情形之一的，可以终止办理：

（一）经核实，投诉人未如实提交投诉材料，存在伪造、隐瞒情况，且经提醒仍旧未补正的；

（二）投诉人无正当理由拒绝配合的；

（三）投诉人自愿放弃投诉的；

（四）投诉事项有其他应当终止办理情形的。

第十四条 相关窗口或个人应当高度重视投诉处理工作并积极配合，不得对投诉人的投诉行为进行阻扰、压制；不得打击报复投诉人；不得随意泄露投诉人的姓名及投诉内容；不得随意泄露、扩散投诉人要求保密及可能对投诉人权益造成损害的内容；不得在投诉处理工作中消极履行职责、徇私舞弊、滥用职权、收受贿赂。

投诉处理过程中，与投诉人有利害关系的工作人员，应当主动回避。

第五章 结果运用

第十五条 经查证确属被投诉工作人员主观原因造成的，责令立即整改，取消当月评先评优资格；情节严重的，要求主管部门调整工作人员；涉嫌违纪违法的，按规定移交相关部门处理。

窗口单位一年内有效投诉 2 次以上（含 2 次）的，降低年度优秀比例，情节严重的，取消年度窗口评先资格。

第六章 附则

第十六条 本办法自 2023 年 8 月 2 日起施行，原投诉管理暂行规定同时废止。