

遂宁市政务服务和大数据管理局文件

遂政数规〔2023〕1号

遂宁市政务服务和大数据管理局 关于印发《遂宁市政务服务投诉处理办法 (试行)》的通知

各县(市、区)、市直园区政务服务管理机构,市直各相关部门
(单位):

为规范政务服务投诉处理工作,及时、公正处理政务服务投诉,完善政务服务评价体系,进一步改进工作作风、提高工作效率、强化责任落实、提供优质服务,切实维护企业和群众合法权益,现将《遂宁市政务服务投诉处理办法(试行)》印发你们,

请结合实际，抓好贯彻落实。

遂宁市政务服务和大数据管理局
2023年8月23日



遂宁市政务服务投诉处理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为规范政务服务投诉处理工作，及时、公正地处理政务服务投诉，完善政务服务评价体系，进一步改进工作作风、提高工作效率、强化责任落实、提供优质服务，切实维护企业和群众合法权益，根据《四川省优化营商环境条例》等文件规定，结合我市实际，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”）对政务服务审批部门（办理单位）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。

第三条 政务服务审批部门（办理单位）负责受理本单位政务服务投诉事项；处理政务服务管理机构交办的投诉事项并向本级政务服务管理机构报送政务服务投诉处理情况。政务服务审批部门（办理单位）应当指定本单位政务服务首席事务代表负责投诉处理和联络工作。

第四条 投诉原则上要求实名，投诉材料主要包括以下内容：

- （一）投诉人信息（姓名或者单位名称、联系电话等）；
- （二）被投诉人信息（单位名称或者姓名等）；

(三) 具体投诉事项;

(四) 投诉事实、理由及有关证明材料。

第五条 投诉人进行投诉,应当遵守国家法律、法规及其他有关规定,不得损害国家、社会、集体利益和他人合法权益。借投诉之机故意捏造事实、诬告诽谤,或者以投诉为名制造事端、扰乱工作秩序的,依法追究相关责任。

第六条 投诉处理应当遵循“谁审批、谁负责,谁主管、谁负责”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

第七条 可采取以下方式。

(一) 现场投诉。投诉人采用口头或书面形式,到各级政务服务大厅设置的“办不成事”反映窗口或政务服务审批部门(办理单位)窗口进行投诉;涉及重大事项的投诉,应采用书面形式。

(二) 电话投诉。投诉人通过“12345”政务服务便民热线、政务政务服务管理机构和政务服务审批部门(办理单位)对外公布的监督投诉电话进行投诉。

(三) 网上投诉。投诉人通过四川政务服务网,“遂宁 12345”微信公众号,以及政务服务管理机构、政务服务审批部门(办理单位)对外公布的电子邮箱等网络投诉渠道进行投诉。

(四) 信函投诉。投诉人以邮寄信函或者通过政务服务管理

机构、政务服务审批部门（办理单位）设置的投诉意见箱、意见簿等进行投诉。

第三章 投诉受理

第八条 办理政务服务过程中产生的投诉均应受理，以下情形除外：

- （一）不属于本单位管辖的；
- （二）没有明确被投诉人或者投诉事项的，或者投诉事项与政务服务无关的；
- （三）已经受理或者正在处理的；
- （四）已经或者正在通过信访、诉讼、仲裁、行政复议、调解等途径解决的；
- （五）已经办结，无新证明材料对同一事项重复投诉的。
- （六）法律法规规章等明确规定不予办理的事项。

第九条 非投诉受理范围的投诉事项，按照以下方式处理。

- （一）不属于本单位管辖的，不属于办理政务服务过程中产生的投诉，或投诉事项与政务服务无关的，告知投诉人到相关部门反映，或向 12345 做好转接，并做好解释工作；
- （二）发现存在较大信访维稳风险的，及时向主管领导汇报，按有关规定处理。

第十条 符合投诉受理条件的投诉事项，政务服务审批部门

（办理单位）或政务服务管理机构应当做好记录，并分类处理。政务服务管理机构接收的投诉材料随同“政务服务投诉交办单”应于2个工作日内交办给有关政务服务审批部门（办理单位）。政务服务审批部门（办理单位）对于受理范围内的投诉事项，不得推诿、敷衍、拖延，应当自收到投诉事项之日起2个工作日内决定是否受理并告知投诉人。

第十一条 同一投诉事项通过不同渠道分别投诉的，可以合并受理。

第十二条 政务服务审批部门（办理单位）和政务服务管理机构应当热情礼貌接待投诉人，如实记录投诉事项，在投诉事项未调查核实前不得作出承诺。

第十三条 对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等或者投诉人要求不公开的事项，应当做好保密工作。

第四章 投诉处理流程

第十四条 各类型投诉的处理：

（一）一般投诉类。事实清楚、情节简单的投诉事项或与办理政务服务过程相关的咨询建议类投诉事项，政务服务审批部门（办理单位）首席事务代表应当场予以处理解决。

（二）登记转办类。当场不能协调解决的问题，由政务服务管理机构向政务服务审批部门（办理单位）派发“政务服务投诉

交办单”，政务服务审批部门（办理单位）须认真研究解决办法；政务服务审批部门（办理单位）因审批权限或无法单独办理的，由本级政务服务管理机构协调相关部门办理。政务服务审批部门（办理单位）收到交办单后3个工作日内向当事人及政务服务管理机构反馈办理结果；特殊情况如需延期办理，应明确办理时限并告知当事人和本级政务服务管理机构，延期办理最长不超过15个工作日。

（三）介入处理类。投诉事项复杂且涉及多个政务服务审批部门（办理单位）的，由本级政务服务管理机构介入协调，及时明确牵头单位进行处理。必要时可组建专班协调处理。可以通过询问投诉人、被投诉人和有关人员，调取监控内容，调阅业务档案，组织相关部门召开协调会等方式开展核查。

第十五条 经过调查核实，投诉情况属实或者部分属实的，相关政务服务审批部门（办理单位）应当立即组织整改，整改结果自投诉办结之日起2个工作日内报政务服务管理机构备案。对投诉失实并且有必要的，可以提请政务服务管理机构协助被投诉人在一定范围内澄清事实，消除影响。调查过程中发现投诉以外其他问题的，相关政务服务审批部门（办理单位）应当一并整改。

第十六条 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、电子邮件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，可以不予答复。

第十七条 政务服务管理机构应当在投诉办结之日起3个工作日内，对投诉办理情况开展回访，详细了解投诉人对投诉处理结果的满意情况，如实记录处理与回访情况，定期对投诉内容进行分析，作为改进工作的重要参考。

第十八条 政务服务审批部门（办理单位）和政务服务管理机构应当建立投诉处理工作档案，妥善保管相关材料，并归档成册。

第十九条 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）投诉人无正当理由不出席协调活动或拒绝配合；

（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。

第五章 考评与责任追究

第二十条 投诉处理情况应当作为政务服务审批部门（办理单位）日常考评的重要依据之一。对一个季度内属实投诉超过3次或存在投诉超期办结的被投诉人，政务服务管理机构应当取消其相应评优评先资格。被投诉人是工作人员的，应由其所在单位按有关规定或劳动合同约定严肃处理。

第二十一条 相关组织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，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。任何组织或者个人存在违反上述规定的，政务服务审批部门（办理单位）和政务服务管理机构应当严肃处理。情节严重的，移交纪检监察机关调查处理。

第六章 附则

第二十二条 本办法自 2023 年 10 月 1 日起施行，有效期为两年。上级有新规定时，以新规定要求为准。

信息公开选项：主动公开

遂宁市政务服务和大数据管理局办公室

2023年8月23日印发
