

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB XXXX

鄂尔多斯市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

## 政务服务投诉处置规范

Administrative service site management standard

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

鄂尔多斯市市场监督管理局 发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 处置原则 .....	1
5 处置机构及人员 .....	1
5.1 机构 .....	1
5.2 人员 .....	2
6 投诉渠道和方式 .....	2
6.1 投诉渠道 .....	2
6.2 投诉方式 .....	2
7 处置程序 .....	2
7.1 受理登记 .....	2
7.2 调查核实 .....	2
7.3 协调处理 .....	2
7.4 协同办理 .....	3
7.5 终结条款 .....	3
7.6 答复回访 .....	3
8 处置要求 .....	3
9 投诉处置流程 .....	4
10 资料归档 .....	4
11 处置结果运用 .....	4
附录 A（资料性） 投诉登记表 .....	5
附录 B（资料性） 投诉处置流程图 .....	6

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由鄂尔多斯市政务服务中心（鄂尔多斯市大数据中心）提出。

本文件由鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局归口。

本文件起草单位：鄂尔多斯市政务服务中心（鄂尔多斯市大数据中心）。

本文件主要起草人：陈旭辉、兰天、雷文廷、马佳丽、周晋宵、斯琴、宋玉、郭东、赵娜、梁宁、王东敏、李娉。

# 政务服务投诉处置规范

## 1 范围

本标准规定了政务服务中心、便民服务中心、便民服务站投诉处置等内容。

本标准适用于鄂尔多斯市、旗（区）政务服务中心，苏木（乡、镇）便民服务中心，嘎查（村、社区）便民服务站。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 36113—2018 政务服务中心服务投诉处置规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 投诉 complaint

服务对象对事项办理和日常管理不满意向中心表达诉求的行为。

[来源：GB/T 36113—2018]

### 3.2 投诉处置人 complaint-handling staff

代表中心负责受理、调查、处理投诉的人员。

[来源：GB/T 36113—2018]

## 4 处置原则

投诉处置遵循以下原则：

- a) 合理合法；
- b) 公平公正；
- c) 尊重事实；
- d) 快速响应；
- e) 及时反馈。

## 5 处置机构及人员

### 5.1 机构

政务服务中心应明确相应的内设机构负责投诉处置工作。内设机构应明确投诉处置岗位及职责，并配置投诉处置人，建立投诉处置工作机制、流程，制定相应管理制度。

## 5.2 人员

投诉处置人应具体负责中心的日常投诉处置工作。投诉处置人应客观公正、耐心细致，有较强的沟通协调能力，应准确把握政策法规，熟悉工作内容、履行岗位职责。

## 6 投诉渠道和方式

### 6.1 投诉渠道

服务对象对进驻政务服务中心部门(单位)工作人员及导服人员的服务态度、服务质量、服务效能、廉洁自律等事项不满意，通过登记本、意见箱、窗口、电话、网络等渠道进行投诉。

### 6.2 投诉方式

6.2.1 意见箱投诉。在政务服务中心设立意见箱，服务对象可以递交书面意见进行投诉。

6.2.2 现场投诉。服务对象可在政务服务中心“办不成事 蜗牛办事”投诉受理窗口进行投诉；可填写投诉登记本进行投诉；可向政务服务中心投诉处置机构工作人员进行直接投诉。

6.2.3 电话投诉。服务对象可拨打“12345”政务服务便民热线或拨打“办不成事 蜗牛办事”反映电话进行投诉。

6.2.4 网络投诉。服务对象可通过单位公众号、“蒙速办”APP及鄂尔多斯政务服务网进行投诉。

6.2.5 通过对“好差评”评价的“不满意”和“非常不满意”进行投诉。

6.2.6 涉及重大事项的投诉应提交书面投诉材料。

## 7 处置程序

服务对象通过以上方式提交的投诉，由政务服务中心投诉处置机构组织调查处理。

### 7.1 受理登记

服务对象提交的有效投诉，应及时了解情况，根据不同投诉方式分别建立台账并填写相应《投诉登记表》，见附录A。

### 7.2 调查核实

政务服务中心投诉处置机构正式受理的投诉，应对双方当事人进行调查了解具体情况，向投诉人了解被投诉对象、投诉事项、原因及解决要求；向被投诉对象了解投诉发生的前因后果，听取解释和解决意见，全程做好记录。

### 7.3 协调处理

#### 7.3.1 现场协调

对事实清楚、情节简单的投诉事项，由政务服务中心投诉处置机构现场组织协调处理，现场办结投诉。

### 7.3.2 转交协调

投诉问题属于进驻部门一般日常工作，不能现场协调处理的，由政务服务中心投诉处置机构出具处理意见，直接转交该进驻部门办理，且应在1个工作日内处置办结；如果属于情节较重、影响较大的投诉问题，由政务服务中心投诉处置机构出具处理意见，经分管领导、主要领导批准后，转交该进驻部门及其分管领导办理，且应在3个工作日内处置办结；情由特别复杂的投诉，经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。

### 7.4 协同办理

对应由多个进驻部门共同处理的投诉事项或重大投诉事项，由政务服务中心投诉处置机构协同有关进驻部门共同处理，办理期限同上。

### 7.5 终结条款

在受理投诉过程中投诉人就投诉事项申请仲裁、行政复议或向人民法院提起诉讼的，投诉人自愿放弃投诉的，投诉人无故不出席协调会或拒绝联系配合的，以及有其他可以终结情形的，做投诉事项终结处理。

### 7.6 答复回访

政务服务中心投诉处置机构对于处理完毕的投诉事项，应在2个工作日内答复投诉人，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，确属被投诉对象处理不到位的，继续转至被投诉对象限期处理，确保投诉人满意。

## 8 处置要求

8.1 投诉受理应坚持实事求是、有诉必接、有错必纠、惩教结合的原则，应态度热情、诚恳。投诉处置要做到客观、公正，向投诉人解答有关政策及法律法规时要耐心、细致，投诉人要求保密的事项要严格保密。

8.2 政务服务中心投诉处置机构应按时完成投诉事项的受理，组织投诉事项的调查处理；向投诉人回访处理情况，防止报复、刁难或整改不彻底的情况出现；建立投诉备案制度，做好每次投诉受理和处理记录。

8.3 被投诉对象应按要求配合调查处理、回复政务服务中心投诉处置机构交办与其有关的投诉事项；根据被投诉对象存在过错情节轻重情况，依照有关规定对被投诉对象进行责任追究；应协助配合投诉处置人做好调查处理工作，不得以任何借口推脱责任，不得有对抗情绪，不得篡改、隐匿、毁弃相关证据材料。

8.4 被投诉对象应积极配合投诉处置人做好调查核实工作，不得干扰、阻挠调查工作；对投诉人投诉和反映的问题，被投诉对象要认真对待、及时整改，不得以任何借口阻挠、压制投诉或打击报复投诉对象。

8.5 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，干扰政务服务中心正常工作秩序的，将移交有关部门依法追究。

## 9 投诉处置流程

投诉处置流程图，见附录 B。

## 10 资料归档

投诉处置人将相关材料按照规定要求整理归档。

## 11 处置结果运用

11.1 投诉处置结果应通报相关单位，并作为相关考核的重要依据。

11.2 政务服务中心投诉处置机构应定期统计、分析投诉处置结果，不断改进政务服务工作。



附录 B  
(资料性)  
投诉处置流程图

