政务服务投诉处置规范

编制说明

一、任务来源

鄂尔多斯市市场监管局印发《鄂尔多斯市市场监督管理局关于征集2024年鄂尔多斯市地方标准制修订项目的通知》，市政务服务中心（市大数据中心）起草了《政务服务投诉处置规范》草案，在市市场监管局组织召开的地方标准立项评估会上，通过专家审查，顺利立项。随后市场监管局下达了2024年第三批鄂尔多斯市地方标准制修订计划的通知，标准性质为“推荐性”。由鄂尔多斯市政数局提出并归口，由鄂尔多斯市政务服务中心（大数据中心）起草完成。主要起草人员陈旭辉、兰天、雷文廷、马佳丽、周晋霄、斯琴、宋玉、郭东、赵娜、梁宁、王东敏、李娉。

二、制定标准的目的和意义

1、目的

一是建设更优营商环境。作为政府集中开展政务服务的窗口，要求窗口工作人员素质要高、对政策业务要熟、为群众服务态度要优、更要自觉接受办事群众和企业的监督，这是提高政务服务效能，打造一流政务环境，不断提高政务服务水平的需要，更是擦亮“五心”营商环境品牌的需要。二是加快创建星级政务服务中心和便民服务中心（站）。制定投诉处理有关制度规范，一方面聚焦群众和企业反映集中的突出问题，有助于及时、有效的处理服务对象的意见、建议以及投诉，维护服务对象合法权益。另一方面对窗口工作人员行为规范、服务礼仪、工作纪律、办事效率等方面进行全时段、全过程监督评价，也是全面规范政务服务中心工作人员服务行为，强化服务意识，改进工作作风的有力举措。

2、意义

鄂尔多斯市政务服务中心是集中服务企业群众、转变政府职能、全面深化改革、优化营商环境的主要窗口阵地，也是集社会管理和公共服务功能为一体，建设服务型政府的重要平台。政务服务中心力争在厉行法治、依法行政上争一流。始终尊崇宪法、遵守法律、规范行政，推进政府职能权限、决策程序、责任法定化和各项工作法治化规范化，严格公开公正为企业群众服务，主动接受人大、政协及社会监督，强化政务公开建设，让每一项行政行为都公正透明。将投诉处理形成标准，有利于规范行政审批服务行为，改进政府工作作风，及时解决企业群众各类疑难杂症投诉反映的问题，并对已解决的事项进行回头看，形成一套闭环式投诉处理机制，进一步畅通投诉渠道，打通政务服务难点、堵点，推动政务服务质量及审批效率不断提升，锻造敢打硬仗、能打胜仗的一流干部队伍。以一流的政务环境、市场环境、法治环境、开放环境，擦亮“五心”营商环境品牌，加快创建全国社会信用体系建设示范市、全国法治政府建设示范市。

三、编制过程

1、完成项目申报

在接到《鄂尔多斯市市场监督管理局关于征集2024年鄂尔多斯市地方标准制修订项目的通知》后，鄂尔多斯市政务服务中心（市大数据中心）组织标准编写人员成立工作小组起草形成草案初稿，编制形成《政务服务投诉处置规范》，于 2024年7月正式立项。

2、明确任务，成立起草小组

2024年1月，在项目申报阶段成立的起草小组基础上，鄂尔多斯市政务服务中心召开标准编制启动会，明确标准制定依据、制定标准编写计划、内容框架和调研方案，对标准制订工作进行分工，以确保项目的顺利实施。

1. 编制组成员及分工

陈旭辉、兰天、雷文廷、马佳丽、周晋霄、斯琴、宋玉、郭东、赵娜、梁宁、王东敏、李娉。

1. 编制组人员分工

陈旭辉负责项目主持，兰天、雷文廷确定政务服务投诉处置规范的主要内容。

马佳丽、周晋霄负责投诉处置规范大纲的审核，斯琴、宋玉负责大纲起草、规范条款的编写。

郭东、赵娜、梁宁负责材料编写、参与规范条款的讨论和修改。

王东敏、李娉负责资料收集，参与规范条款的讨论。

3、组织研讨

2024年2月—2024年4月期间多次召开地方标准研讨会。标准编制工作小组内部先后召开8余次内部会议，讨论修改标准内容。

4、广泛调研，形成起草小组根据标准的编写要求，先后到康巴什区、伊金霍洛旗、乌审旗、杭锦旗等旗区政务服务中心实地参观考察，了解政务服务中心投诉处置方面存在问题和下一步需求。随后形成《政务服务投诉处置规范》标准草案。

5、修改完善，形成报批稿

依据征求到的意见建议修改标准后，标准起草组就标准的章节结构和语言表述进行了细致的研讨。将标准主体部分各要素的章条设置得更加合理，以增强标准可操作性。至此，《政务服务投诉处置规范》征求意见稿形成。

起草工作组根据审查委员会意见对该地方标准及编制说明进行修改形成报批稿，于2024.9月报送鄂尔多斯市市场监督管理局审批。

四、 编制标准原则和依据

1、编制原则

《规范》规定了政务服务“政务服务投诉处置规范”的术语和定义、处置原则、处置机构和人员、渠道方式、处置程序、处置要求等内容，对于政务服务中心“投诉处置”工作的开展具有很强的指导作用。

《规范》以鄂尔多斯市政务服务投诉处置实际存在的问题为导向，结合全市政务服务中心多年的投诉处理经验，同时借鉴了其他先进省份政务服务投诉处置理念和方法，让本规范的制定更具有针对性实践性。形成了我市政务服务投诉处置工作成果，具有很强的针对性和可操作性。

2、编制依据

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。

本标准主要依据全市政务服务中心“投诉处理”工作开展情况和现实需求，并借鉴、吸收我国服务业标准化试点单位的成功经验，根据以下文件编制而成。

a．所依据的法律、文件：

—— 《中华人民共和国行政许可法》；

b．所依据的标准：

—— GB/T 36113—2018 政务服务中心服务投诉处置规范五、主要条款的说明

本标准的制定，与国家相关强制性标准无矛盾和冲突，符合国家的法律、法规。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无重大意见分歧。

七、其他应说明事项

标准发布后，应大力宣传推广，贯彻落实标准的实施。促使全区各政务服务中心统一标准，鼓励有关单位参照采用或逐步过渡采用。同时，为推广和实施本标准，可以采取如下措施：

（1）由技术归口部门牵头，负责标准宣贯；

（2）发布后、实施前通过公众号、官网期刊等各种渠道广泛宣传动员；

（3）结合标准化建设，推动和全面实施标准的培训工作；

（4）标准编制工作小组应继续开展研究，改进和完善标准的相关内容。