深圳市政务服务投诉处理暂行办法

（征求意见稿）

第一章 总则

第一条【目的和依据】为了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，完善深圳市政务服务评价体系，促进深圳市政务服务高效廉洁、依法行政、服务为民，根据《中华人民共和国优化营商环境条例》（中华人民共和国国务院令第722号）、《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号），结合深圳市投诉处理工作实际，制定本办法。

第二条【概念界定】本办法所称政务服务投诉（以下称“投诉”）指政务服务对象（以下称“投诉人”）对政务服务机构、窗口服务单位及相关工作人员（以下称“被投诉人”）的服务全过程、全要素作出的意见或建议。

本办法所称政务服务机构指各级政府及其具备相应主体资格且行使相应政务服务职能的工作部门、部门管理机构、依法承担行政管理职能的单位和组织、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的部门以及具有公共服务职能的企业。

本办法所称窗口服务单位是指综合性行政服务大厅、便民服务站，或者经批准设立的专业性服务厅。

本办法所称政务服务对象指办理政务服务业务的申请人，包括接受政务服务的个人、企业、组织。

第三条【适用范围】对全市各级政务服务机构、窗口服务单位及其工作人员的投诉处理工作适用本办法。

第四条【职责分工】政务服务管理部门负责本行政区域内投诉的接收、交办、督促、回访、介入处理等工作，向本级政府报告重大投诉事项及其处理情况，向纪检监察机关移交违法违纪事项等。

政务服务机构负责处理与本单位相关的投诉事项，对属实投诉事项开展整改工作，向本级政务服务管理部门报送投诉处理情况。政务服务机构应当指定首席代表或现场负责人负责投诉处理和联络工作。

市、区窗口服务单位应当选定相对密闭的场所设立“政务服务投诉协调室”，加挂“办不成事”窗口，并配备专职投诉协调人员。区政务服务管理部门或街道办事处应当在街道行政服务大厅、社区便民服务站（党群服务中心）设立相对独立的“办不成事”窗口，安排专人负责投诉处理工作。

第五条【原则】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 投诉渠道与要求

第六条【投诉渠道】各级政务服务管理部门、窗口服务单位应当以利企便民为根本，提供多种方式与渠道，确保投诉渠道畅通，可采取以下方式：

（一）现场投诉。投诉人到各级政务服务管理部门、窗口服务单位现场进行投诉；

（二）电话投诉。投诉人通过12345政务服务便民热线和各级政务服务管理部门、窗口服务单位对外公布的监督投诉电话进行投诉；

（三）网上投诉。投诉人通过广东政务服务网、“深圳12345热线”微信公众号、“i深圳”APP、深圳政府在线等，以及各级政务服务管理部门、窗口服务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各级政务服务管理部门、窗口服务单位投诉意见箱、意见簿等进行投诉。

第七条【投诉要求】鼓励实名投诉，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、身份证件号码或者统一社会信用代码、联系电话、联系地址等）；

（二）被投诉人信息（姓名或者单位名称、工位编号或者统一社会信用代码等）；

（三）具体投诉事项；

（四）投诉事实、理由及有关证明材料。

第八条【投诉人义务】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、集体的利益和他人合法权益；对于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，依法追究责任。

第三章 投诉受理

第九条【投诉受理范围】办理政务服务过程中产生的投诉，政务服务管理部门或者窗口服务单位均应受理，以下情形除外：

（一）不属于管辖行政区域内的，或者本窗口服务单位业务的；

（二）没有明确被投诉人或者投诉事项的；

（三）已经受理或者正在处理的；

（四）已经或者正在通过诉讼、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。

咨询政务服务办理程序的，不视为投诉，投诉协调室应当做好指引工作。投诉人的主要投诉内容为不清楚政务服务办理程序的，投诉协调室应当及时协调被投诉人做好解释说明，投诉人自愿撤销投诉的，不作投诉登记。

第十条 【非投诉受理范围注意事项】非投诉受理范围的投诉事项，投诉协调室按照以下方式处理：

（一）对于不属于办理政务服务过程中产生的投诉，应当告知投诉人到相关部门反映，并做好解释工作；

（二）对于不属于本行政区域内发生的政务服务投诉，应该协助投诉人明确具体投诉地点与联系方式，并做好解释指引工作；

（三）对于存在信访风险的重大投诉事项，应当立即向主管领导汇报，按照深圳市信访有关规定办理；

（四）对于涉嫌违法、违纪的投诉事项，应当向主管领导汇报，及时移交本级纪检监察机关。

第十一条【投诉分类受理转办】对于符合投诉受理范围的投诉事项，政务服务管理部门或者窗口服务单位应当实行分类受理，并如实填写《政务服务投诉登记表》：

（一）现场处理类。对于事实清楚、情节简单的投诉事项或与办理政务服务过程相关的建议类投诉事项，投诉协调室应当及时协调相关单位投诉处理负责人当场予以处理解决；对于涉及服务质量的投诉事项，投诉协调室应当主动介入调查核实，投诉属实的，责成被投诉人向投诉人解释说明，争取当场达成谅解，办结投诉。

（二）登记转办类。对于涉及政务服务事项审批等无法现场协调解决的投诉事项，政务服务管理部门签发《政务服务投诉交办单》，并在0.5个工作日内将《政务服务投诉交办单》与投诉材料转交相应投诉处理负责人。

对于跨层级的投诉，政务服务管理部门签发《政务服务投诉交办单》，并在2个工作日内将《政务服务投诉交办单》与投诉材料转交到有管辖权的下一级政务服务管理部门进行办理。下一级政务服务管理部门接收《政务服务投诉交办单》后，应当在0.5个工作日内完成签收和转办。

（三）介入处理类。对于比较重大，或情况复杂及涉及多个政务服务机构的投诉事项，由政务服务管理部门负责牵头协调处理；对于已经经过下一级政务服务管理部门办结，但投诉人仍有意见的投诉事项，政务服务管理部门介入核实处理。

第十二条【合并受理】同一投诉事项通过不同渠道分别投诉的，投诉协调室接收并征得投诉人同意后可以合并受理。

第四章 投诉处理

第十三条【投诉接收处理】各类型投诉的处理：

（一）登记转办类。被投诉人所在部门应当主动联系投诉人了解情况并调查核实，妥善处理投诉事项，自投诉处理负责人收到《政务服务投诉交办单》之日起5个工作日内办结；情况复杂不能按期办结的，应当及时告知投诉人并书面报告政务服务管理部门，但最长不得超过10个工作日。

（二）介入处理类。政务服务管理部门应当建立会商协调机制，可以通过以下方式进行调查了解，并做好相关笔录：

1.询问投诉人，了解被投诉对象、事项、原因以及解决要求。

2.询问被投诉部门或个人，了解投诉发生的前因后果，听取解释和解决意见。

3.通过有关信息管理系统或部门业务档案调出有关办理业务信息或档案，核查投诉事实。

4.通过询问有关目击者等有关人员，取得相关旁证。

5.召开投诉事项协调会，组织投诉人与被投诉人当面沟通化解矛盾。

自政务服务投诉登记之日起10个工作日内办结，情况复杂不能按期办结的，应该及时告知投诉人，但最长不得超过20个工作日。

第十四条【投诉整改】对于经过调查核实，投诉情况属实或者部分属实的，被投诉人所在部门应当立即自我整改，政务服务管理部门按相关规定进行处理；对投诉失实并且有必要的，政务服务管理部门可以协助被投诉人所在部门在一定范围内澄清事实，消除对被投诉人造成的不良影响。对于核实过程中发现的投诉外的其他问题，被投诉人所在部门应当一并整改。

第十五条【投诉反馈】投诉处理按照“谁承办，谁答复”的原则，由承办部门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；匿名投诉、投诉人无需答复、投诉人无法联系的，可以不予告知。

第十六条【督促与回访】政务服务管理部门对投诉处理情况负有督促、监督职责。被投诉人所在部门应当在答复之日起2个工作日内，将办理结果以及投诉人意见反馈等情况书面告知政务服务管理部门，投诉协调室开展回访并在《政务服务投诉登记表》如实记录处理与回访情况。《政务服务投诉登记表》经投诉协调室、投诉处理负责人签字确认后提交至政务服务管理部门进行审核确定。

对于跨层级交办的投诉事项，政务服务管理部门自收到被投诉人所在部门书面反馈之日起2个工作日内，将审核确认后的《政务服务投诉登记表》复印件或扫描件报至上一级政务服务管理部门，上一级政务服务管理部门在本部门《政务服务投诉登记表》如实记录处理情况并开展回访，经过投诉协调室签字确认后提交至政务服务管理部门进行审核确定。

对于由政务服务管理部门介入牵头处理的投诉事项，投诉协调室在《政务服务投诉登记表》如实记录处理情况，经投诉协调室、投诉处理负责人签字确认后提交至政务服务管理部门进行审核确定。

第十七条【投诉归档】各级政务服务管理部门应当就投诉处理工作建立相应的工作档案，妥善保管每一宗投诉事项的投诉材料、《政务服务投诉登记表》、《政务服务投诉交办单》等材料，并归档成册。

第十八条【投诉争议处理】投诉人未反馈处理结果满意的，或者经回访，投诉人投诉事项与被投诉人陈述内容存在争议的，同级政务服务管理部门应当介入处理，采取现场调查、谈话核实、调取资料等方式，分析研判、查清事实。经核实，属于被投诉人责任的，根据有关管理规定处理；不属于被投诉人责任的或无法调查核实具体内容的投诉或者经调查投诉情况不属实的，为无效投诉。

第十九条【办理结果申诉】投诉人对处理结果仍有意见的，可以向上一级政务服务管理部门再次提出投诉，政务服务管理部门应当按本办法第十一条第三款进行处理。市政务服务管理部门具有最终解释权。

第二十条【投诉终止】投诉事项有下列情况之一的，政务服务管理部门可以终止办理：

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

（二）投诉人无故不出席协调活动或拒绝配合的；

（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。

第五章 统计考评与责任追究

第二十一条【统计考评】投诉处理情况应当作为窗口服务单位日常考评的依据之一。各级政务服务管理部门应当全面汇总本行政区域内投诉处理情况，在每季度第一个月的15日前对上一季度投诉情况进行统计分析，并报送上一级政务服务管理部门。对于每季度属实投诉超过3次或存在1次超期办结的被投诉人，政务服务管理部门应当取消当年度评优评先资格并通报其主管部门。对负有行政责任的工作人员，主管部门应该按照《深圳市行政过错责任追究办法》和《深圳市实施行政许可责任追究办法》的有关规定追究责任，情节严重的转交本级纪检监察机关调查处理。

第二十二条【工作纪律】任何组织或者个人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，随意泄露投诉人的姓名及投诉的内容，不得泄露、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；不得在投诉办理工作中消极履行职责，徇私舞弊，滥用职权，收受贿赂。与投诉人有利害关系的工作人员，应当主动回避。

第二十三条【违法违纪处理】违反工作纪律的，经查属实，由同级政务服务管理部门移交本级纪检监察机关调查处理。

第六章 附则

第二十四条 本办法自印发之日起实施，试行三年。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 政务服务投诉登记表（参考模板） | | | | |
| 流水号: | | | | |
| 投诉时间 |  | | 投诉地点 |  |
| 投诉类型 |  | | 投诉途径 |  |
| 投诉人 | 姓名/单位名称 |  | 身份证件类型及号码/统一社会信用代码 |  |
| 联系电话 |  | 联系地址 |  |
| 被投诉人 | 姓名/单位名称 |  | 工位编号/统一社会信用代码 |  |
| 投诉请求、事实、理由 |  | | | |
|  | | | |
| 年 月 日 | | | |
| 处理意见 |  | | | |
| 年 月 日 | | | |
| 回访情况 |  | | | |
|  | | | |
| 年 月 日 | | | |
| 领导意见 |  | | | |
| 年 月 日 | | | |
| 备注 |  | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| 政务服务投诉交办单（参考模板）  XXX(部门) 编号：〔20XX〕第XX号 | |
| 交办部门 |  |
| 交办日期 |  |
| 内容摘要 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 政务服务投诉交办单  XXX(部门） 编号：〔20XX〕第XX号 | |
| 交办部门 |  |
| 交办日期 |  |
| 内容摘要 |  |

（此表单分上下联，分别由收到投诉的政务服务管理部门和接受交办的政务服务机构或下级政务服务管理部门各自保存）