

安康市政务服务中心文件

安政务发〔2018〕7号

安康市政务服务中心关于印发 《投诉处理办法（试行）》和《责任追究制度 （试行）》的通知

中心各进驻单位：

按照《陕西省政务服务中心运行规范》（DB61/T1122-2018）和《安康市政务服务中心标准化建设工作指导意见》（安政办发〔2018〕37号）要求，市政务服务中心结合工作实际，研究制定了《投诉处理办法（试行）》和《责任追究制度（试行）》，现印发给你们，请严格抓好贯彻落实。

- 附件：1.安康市政务服务中心投诉处理办法（试行）
2.安康市政务服务中心责任追究制度（试行）



安康市政务服务中心投诉处理办法（试行）

第一条 为维护服务对象合法权益，保障市政务服务中心（以下简称“中心”）规范有序运行，特制定本办法。

第二条 服务对象对中心及各进驻部门办事窗口及其工作人员（以下统称被投诉人）的服务质量、服务态度、办事效率、工作作风等方面的投诉及投诉处理工作适用本办法。

第三条 投诉人可以通过现场投诉、举报箱、电话、网络投诉等途径以口头或书面方式进行投诉。

投诉受理范围：1. 对符合条件的政务服务申请不予办理，或者对不符合条件的政务服务申请予以办理；2. 不依法履行法定职责或不按规定程序、时限和权限为服务对象提供服务；3. 不按首问首办相关规定一次性告知服务对象办理事项的依据、时限、程序、所需材料以及不予办理的理由；4. 未履行公开服务承诺，没有在规定时限予以办结；5. 办理政务服务事项出现差错不及时改正的；6. 服务态度不好，办事效率低下的；7. 办理政务服务事项中有向服务对象索、拿、卡、要或其他不廉洁行为的；8. 其他违规情况。

不予受理的投诉：1. 不属于中心进驻审批服务事项的投诉；2. 投诉人提供的材料不真实的；3. 投诉事项已经进入行政复议、仲裁或其他司法程序的。

第四条 中心监督科负责投诉处理日常工作；投诉人现场投

诉可以向带班科室进行投诉，也可向监督科投诉。

第五条 投诉处理应当遵循合法、公正、高效的原则。投诉处理工作人员应当忠于职守、公正廉洁、保守秘密，不得有拒绝、延迟受理或拒不答复等行为。投诉处理工作人员对投诉人应当热情、礼貌，如实记录投诉内容及相关情况，按程序在规定时限内处理并登记备案。

第六条 按照投诉事项不同情况，具体分为以下三种方式：

(1) 投诉人在中心大厅内的现场投诉，窗口负责人应及时做好协调解释工作，并积极协助中心工作人员做好处理工作。对于投诉事项简单，能够当场答复的，由监督科或带班科室当场向群众说明情况并做好记录，不能当场作出答复的，应在5个工作日内向投诉人回复处理结果。

(2) 对于业务性较强的投诉事项，窗口单位要密切配合，研究处理措施，在5个工作日内将处理结果反馈监督科，情况复杂的，在10个工作日内将处理结果反馈监督科。监督科负责将处理结果反馈投诉人。

(3) 对于需要多个部门共同协调解决的投诉事项，由监督科负责组织召开由中心分管领导、投诉事件相关部门参加的协调会议，会议对投诉事项做出最终处理意见。从接到投诉之日起20个工作日内，由监督科负责将处理结果反馈投诉人。

第七条 投诉内容经查属实，将对被投诉窗口及工作人员给予约谈、通报批评、考核扣分等，情节严重的取消窗口服务资格，

退回原单位进行处理，并报纪检监察部门。

第八条 如若投诉人存在捏造事实，诽谤、污蔑、侮辱中心工作人员的情况，中心应依法追究投诉人责任。

第九条 本办法由安康市政务服务中心负责解释。

第十条 本办法自公布之日起施行

安康市政务服务中心责任追究制度（试行）

第一条 责任追究制度是对市政务服务中心（以下简称“中心”）及其工作人员违反首问负责制、一次性告知制、限时办结制，不履行或者不正确履行职责，影响执行力和公信力，贻误政务服务工作或者损害办事群众合法权益等行为给予责任追究的制度。

第二条 市政务服务中心、进驻窗口部门及其工作人员适用本制度。

第三条 责任追究制度坚持以下原则：实事求是，客观公正；有责必问，有错必纠；谁主办、谁主管、谁负责；教育与惩处相结合。

第四条 责任追究的方式包括：批评教育、诫勉谈话、责令写出书面检查、考核扣分、取消部门窗口和工作人员评先评优资格、通报批评、取消窗口工作资格、提请纪检监察部门处理等。

第五条 有下列情形之一的，由中心根据情节轻重，追究窗口部门及其相关工作人员责任，并扣减窗口部门及窗口工作人员年度考核相应分值。

（一）擅自设立行政审批、行政事业性收费项目或者仍在执行已公布取消的行政审批事项、行政事业性收费项目。

（二）部门窗口实际操作的审批事项和服务事项名称、数量与市政府公布的本部门的审批事项名称、数量不一致的；部门的

审批事项和公共服务事项有增减、合并、分拆或材料、流程、时限有变化不报告、不经政务中心审查的。

（三）不按规定优化流程、精简环节、缩短时限的。

（四）部门对窗口授权不充分的，经政务中心协商，仍不按规定授权的。

（五）不按规定编制和报送本部门办理事项材料、流程、时限表的。不按要求制作事项办事指南的，未在窗口和中心外网上提供示范文本的。

（六）对受理事项不按规定进行登记、不出具应当出具的受理通知书的，将申请材料丢失的；受理登记事项不录入行政审批通用软件的。

（七）在中心和单位“两头受理”材料或者擅自将事项撤回部门受理的。

（八）不参加牵头部门组织的并联审批的，不按时办结并联审批事项的。

（九）不认真履行职权职责，错批错办的。

（十）不认真落实一次性告知制度，致使申请人材料不齐、不合格的。

（十一）应当给予申请人答复而不给予答复的，或者应当即来即办而不予办理的，或者应当给申请人补办手续而不补办的。

（十二）超时办结的；不及时转办件，或者不如实报送材料、不及时向有关人员通报情况致使办件被延误办理，造成不良影响或损失的。

(十三) 态度恶劣，刁难申请人，或者打击、报复、陷害投诉人，与申请人吵架的。

(十四) 有以权谋私、假公济私、“吃拿卡要”不作为、乱作为等严重损害群众利益的。

(十五) 有违反中心其他规章制度情形的。

第六条 责任追究程序：

(一) 发生问题的窗口部门及其工作人员应及时主动向中心说明情况，对问题发生的原因、事态、责任作详细分析，提出初步处理意见。

(二) 属于中心处理范围内的事情，根据事实情况和造成的后果，客观、公正地作出问责，通报有关部门。不属于中心处理范围内的事件，移交有关部门处理。

(三) 对中心处理意见不服的，当事人可按规定提出申诉、申请复议。

第七条 有下列情形的，可以从轻、减轻或免于处理

(一) 主动赔礼道歉，群众、法人或其他组织已谅解的。

(二) 主动阻止不良后果发生的。

(三) 主动挽回损失的。

(四) 其他可以从轻、减轻或免于处理情形的。

第八条 本细则由市政务服务中心负责解释。

第九条 本细则自公布之日起施行。