

清河县政务服务管理办公室

清政务办〔2022〕15号

清河县政务服务管理办公室投诉举报制度

为加强窗口服务工作，进一步提高窗口服务质量，使投诉举报事件得到公正、快捷的处理，特制定本制度。

一、投诉举报受理部门及电话

受理部门：县政务服务管理办公室

投诉电话：0319-8290918

二、投诉方法

服务对象到窗口办理事项时，认为窗口工作人员在服务过程中，有违规违纪行为或对办事程序、服务态度有异议，均可投诉举报。

投诉举报可采用口头、电话或书面形式。投诉举报时，应告知投诉举报者的基本情况、投诉举报对象、请求、事实、理由和时间。涉及重大问题的投诉，应提交书面投诉材料。

三、投诉受理

接待投诉举报者要礼貌、热情、诚恳，认真做好口头、电话投诉的记录或书面投诉的收件登记。能够当场答复是否受理的，

应当场答复；不能当场答复的，应在三个工作日内向投诉者作出受理答复。不予受理的，应告知不予受理的理由。

四、办理期限

决定受理投诉后，由县政务服务管理办公室和有关窗口部门及时调查处理。

（一）事实清楚、情节简单的投诉举报事项，自决定受理之日起 3 个工作日内办理完毕。

（二）情节复杂的投诉举报事项，自决定受理之日起 10 个工作日内办理完毕。投诉举报事项办理完毕 3 个工作日内，将办理结果书面或电话告知投诉者。

五、投诉处理

被投诉举报的窗口工作人员或窗口部门，一经核查属实，视其情节给予相应处理；投诉者对处理意见不服并能够提出充分理由的，办公室重新进行调查核实。

（一）对违反管理规定的窗口工作人员或窗口部门，情节轻微的，责令其立即纠正或限期整改。

（二）经核实责任在窗口工作人员或窗口部门的，情节较重的，进行批评、通报，责令其限期整改。

（三）需要依法纠正或给予处分、处罚的，及时移送有关部门予以处理。

（四）窗口工作人员或窗口单位被投诉经核查属实的，纳入窗口工作人员的年终考核，同时纳入窗口单位的综合目标考核。

六、投诉举报纪律

受理人及受理机关应严格遵守保密制度，为投诉举报者保密，对打击报复投诉者或因泄密而造成投诉被打击报复的，将依法追究有关责任人。

清河县政务服务管理办公室
2022年12月15日





清河县政务服务管理办公室

2022 年 12 月 15 日
