

永德县爱国卫生运动委员会办公室

永德县爱国卫生运动委员会办公室关于 设立群众建议与投诉平台的通知

各乡、镇党委、政府，县委各部委，县级国家机关各办局，各人民团体和企事业单位，中央、省、市驻永德单位：

为进一步畅通群众建议及投诉渠道，切实提高群众对爱卫工作的认知度、参与度、满意度，着力解决好群众关心的爱卫实际问题，凝聚群众力量，共同推动我县爱国卫生运动工作开展，经研究，决定按照“简便易行、方便群众、利于监督”的原则，设立群众建议与投诉平台。现将有关事项通知如下：

一、投诉平台

（一）县爱卫办

投诉电话：5220879

投诉邮箱：ydxawb2020@163.com

投诉地址：永德县卫生健康局 3 楼 307 室。

（二）县城市管理综合行政执法局

投诉电话：0883-5218556

投诉邮箱：644780195@qq.com

投诉地址：县城市管理综合行政执法局

二、受理时间

周一至周五上午 8:00-12:00，下午 14:30-16:00

三、受理范围

建议与投诉举报电话受理的内容主要有三项：一是对我县创建国家卫生县城工作的建议和意见；二是接受市民对市容市貌脏乱差现象以及损害市容环境卫生设施行为的投诉举报；三是解答群众普遍关心的一些焦点问题，提供咨询和交流平台。对受理的投诉举报问题，县爱卫办将本着坚持以人为本、服务第一、特事特办、快速高效的原则，做到来电登记严肃认真，办理工作客观公正，力求快速做出处理，以最佳的结果答复群众。根据来电内容，县爱卫办将按照分级负责、归口办理原则，提出办理要求，电话受理工作坚持尊重意愿、严格保密原则。办理方式将根据反映内容采取及时答复、电话交办、三方通话或协办等形式进行办理。对一般性的市民来电或来件，爱卫办将在3至7个工作日内及时给以办理答复；对涉及面较广的事项，原则上在10个工作日之内予以答复。

四、工作职责

（一）投诉平台负责受理投诉相关事宜，对投诉工作做到有记录、有安排、有要求、有检查，确保群众投诉件件有答复，事事有回音。

（二）设置投诉受理平台的单位和部门负责做好群众来电投诉、书面投诉、上门投诉、网上投诉和上级交办、相关单位转办的群众来电投诉处理、受理；具体做好投诉人记录、答复、分类、转办、协调、反馈、统计和归档等日常工作。

五、工作程序

（一）受理。接到群众投诉反映的问题，应在专用的投诉处理单上记录投诉人的姓名、工作单位或地址、联系电话和主要内容，做到语言文明、态度热情、受话耐心、记录详细、字迹清楚。

（二）转办。县爱卫办受理群众投诉反映的问题后，依据投诉内容，以书面形式交相应部门或单位处理；各相关单位受理群众投诉后，应及时将投诉事项报主要领导审阅，属于职责范围内的投诉事项，直接组织办理，需协调相关部门办理的，交由县爱卫办组织协调转办。群众投诉反映的情况属突发事件或涉及面广、影响较大的问题，收集后统一上报县爱卫办，并按相应程序办理。

（三）办理。各承办单位收到受理单或投诉后，原则要求 3-7 个工作日内进行处理，并在受理单上填写办理情况、时间；对不能立即办理的事项，要确定整改期限，落实相应措施，并在承办 3-7 个工作日后及时向县爱卫办反馈办理结果或进度；对确实难以办理的，要在受理单中说明原因。各承办单位主要负责人应对办理结果、答复意见进行审核、签名。

（四）反馈。县爱卫办交办各单位的投诉事项办理结束后，各承办单位应根据投诉内容的难易程度，负责在 3 个工作日内提出答复意见，并向县爱卫办书面反馈办理结果；各相关单位受理的投诉事项办理结束后，应在 3 个工作日内将办理结果向投诉人反馈。

（五）督办。县爱卫办要及时督促相关单位办理落实，

对未按规定时间办理、反馈，又不及时说明原因，根据情形报县纪委进行相应的处理。

六、工作要求

（一）严格执行受理程序。明确来电、来访、来函等形式的建议投诉受理程序，严格按照受理、登记、批转、办理、反馈等工作流程进行。对属于受理范围的做到“有诉必理、有理必果”，对不属于职责范围内的投诉举报，及时向举报者解释并移交相关职能部门进行处理。

（二）严格保障渠道畅通。明确专人负责投诉举报的受理登记工作，对建议和举报热心接待、专心聆听、耐心询问、静心分析、细心解答。

（三）严格执行投诉处理时限。对每一起受理的建议投诉，坚持做到“及时批转、及时查处、及时办结、及时回复、及时报告”，严格执行投诉举报事项的受理时限、查处时限和反馈时限。

（四）严格落实投诉举报反馈制度。对投诉承办情况及事项处理结果，及时反馈给投诉举报人，做到有章可循、有据可查，事事有落实，件件有回音。投诉和处理原始资料保存完整。

（五）受理投诉的相关部门的主要领导为第一责任人。各受理部门必须高度重视，遵循满意答复的原则，讲究时效性，按规定时效办理，不得推诿、敷衍、拖延。对责任心不强，无故推诿，逾期回复或隐瞒不报等行为，将对单位或个人进行通报批评并在新闻媒体上进行公开曝光；情节严重造

成不良后果的，追究相应责任。

永德县爱国卫生运动委员会办公室

2022 年 1 月 30 日

