

黔江区水田乡人民政府文件

水田府发〔2020〕61号

黔江区水田乡人民政府 关于印发黔江区水田乡公共服务中心投诉处理 工作制度的通知

各村（居）委，各办、站、所、中心，乡级各部门：

《水田乡公共服务中心投诉处理工作制度》已经乡政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



水田乡公共服务中心投诉处理 工作制度

根据《黔江区政务服务“好差评”管理办法（试行）的通知》（黔江府办发〔2020〕60号）文件要求，结合我乡实际，制定本制度。

一、适用范围

水田乡公共服务中心“好差评”工作责任领导为中心主任，责任科室为党政办。投诉处理制度为“好差评”工作的一项重要内容。本制度规定了公共服务中心的投诉受理科室、范围、程序和处理结果等内容。本制度适用于对窗口服务的投诉。

二、投诉受理科室、电话

水田乡公共服务中心服务对象有权以口头、电话、评价器、渝快办服务平台或书面形式，对中心窗口及其工作人员服务质量差、违规违纪及违反中心规章制度的行为，向中心投诉，投诉受理科室为党政办，投诉电话：023-79572128。

三、投诉受理范围

- （一）擅自截留、滞留申报材料的；
- （二）无正当理由超过承诺审批时限的；
- （三）在乡公共服务中心以外另行受理集中管理的审批项目的；

- (四) 丢失申报材料影响正常审批的；
- (五) 擅自更改审批收费标准的；
- (六) 借审批之机非法收取抵押金、保证金或搭车收费的；
- (七) 行政审批收费应收不收、随意减免或收取人情费、关系费的；
- (八) 工作态度差，服务质量低，引起服务对象不满的；
- (九) 借受理、办理审批项目之机谋取私利的。

四、受理程序

- (一) 在受理范围内，无论何种形式的投诉，均予登记受理；
- (二) 投诉受理科室处理申请人投诉实行承诺办理制。对一般投诉，要及时处理，现场予以答复；不能现场答复的，要在当日或次日给予答复。对比较复杂的或涉及两个以上科室需要协调处理的投诉，要尽快和有关窗口单位进行协调，在规定工作日内作出答复。因客观原因不能再规定时间内给予答复的，要及时向投诉人说明情况。

黔江区水田乡党政办公室

2020年11月3日印发
