

青海省政务服务监督管理局文件

青政务〔2019〕51号

青海省政务服务监督管理局 关于印发青海省受理政务服务大厅投诉 举报监督管理制度的通知

各市（州）政务服务监督管理局：

为建立上下覆盖、部门联动、标准统一的政务服务投诉举报体系，对政务服务进行全程监督、评价并及时反馈投诉处理结果，着力解决各级政务服务大厅进驻窗口单位工作人员在行政审批和政务服务中吃拿卡要、办事效率低等问题，实现群众诉求件件有落实、事事有回音，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，我局制定了《青海省受理政务服务大厅投诉举报监督管理制度》，现印发给你们，请遵照执行。



青海省受理政务服务大厅投诉举报 监督管理制度

第一条 为方便办事企业和群众监督和反映问题，畅通投诉举报渠道，建立全省各级政务服务监督管理局上下覆盖、部门联动、标准统一的政务服务投诉举报体系，结合我省实际，制定本管理制度。

第二条 本制度所称政务服务大厅是指各级政务服务监督管理局设立的面向办事企业和群众受理、办理行政许可审批和公共服务事项的专门场所。

第三条 本制度适用于各级政务服务监督管理局受理、交办、转办对各级政务服务大厅进驻窗口单位相关工作人员在行政审批和政务服务中吃拿卡要、办事效率低等问题的投诉举报。

第四条 各级政务服务监督管理局要对政务服务活动进行全程监督、评价、并及时反馈投诉举报，做到来访有人接、来电有人听、网信有人办，确保办事企业和群众能够对政务服务行为进行监督和投诉。

第五条 各级政务服务监督管理局受理投诉举报工作实行专人负责，每月初将投诉举报办理情况上报省政务服务监督管理局，年终进行汇总，实现办事企业和群众诉求件件有落实、事事有结果。

第六条 各级政务服务监督管理局要对来电、来访、来信建

立工作台账，做到数字清、情况明。

第七条 办事企业和群众对政务服务投诉举报实行实名制，以方便对投诉举报意见进行核实确认或回访。各级政务服务监督管理局受理人员要确保投诉举报人员信息保密、安全。

第八条 各级政务服务监督管理局对办事企业和群众的投诉举报意见，要在 3 个工作日内先行联系反映问题的办事企业和群众，沟通了解情况。对确实存在问题的，在 5 个工作日内完成整改反馈。对较为复杂的，要在 15 个工作日内办结。对办事企业和群众提出的政务服务投诉举报意见已办结的，要通过电话、信息等方式进行回访。

第九条 重点关注长期未解决、办事企业和群众投诉举报突出的问题。对办事企业和群众提出的政务服务投诉举报意见较集中的部门，各级政务服务监督管理局应及时进行回访，找准问题根源，督促进驻窗口限期整改，不断提升政务服务水平。

第十条 本制度由省政务服务监督管理局负责解释。

第十一条 本制度自印发之日起实施。

信息公开属性：主动公开

抄送：本局局长，副局长，各处室及相关部门。

青海省政务服务监督管理局

2019年11月29日印发
