

安阳市北关区政务服务和大数据管理局文件

安北政数〔2020〕29号

北关区政务服务和大数据管理局 关于转发《河南省政务服务平台咨询投诉建 议处理暂行办法》的通知

各进驻政务中心单位、机关各股室、便民服务中心：

现将《河南省政务服务平台咨询投诉建议处理暂行办法》（豫大数据〔2020〕23号）转发给你们，请认真抓好贯彻执行。

北关区政务服务和大数据管理局

2020年12月31日



河南省大数据管理局文件

豫大数据〔2020〕23号

河南省大数据管理局关于印发 《河南省政务服务平台咨询投诉建议 处理暂行办法》的通知

各省辖市人民政府、济源示范区管委会、各省直管县（市）人民政府，省直有关部门：

《河南省政务服务平台咨询投诉建议处理暂行办法》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。



河南省政务服务平台咨询投诉建议 处理暂行办法

第一条 为进一步畅通咨询投诉建议渠道，规范我省政务服务咨询投诉建议处理工作，及时回应并推动解决企业和群众政务服务事项办理中的难点堵点问题，根据《国家政务服务平台政务服务投诉建议处理暂行办法》（国办电政函〔2019〕233号）文件规定，结合我省工作实际，制定本办法。

第二条 省一体化在线政务服务平台咨询投诉建议系统7×24小时接收全省范围内企业和群众在政务服务事项办理过程中涉及河南省各级各部门的咨询、投诉、建议。

第三条 省一体化在线政务服务平台不直接办理、裁定具体咨询投诉建议，对接收的政务服务咨询投诉建议按照办件归属及时转交有关地方和部门政务服务平台办理。

第四条 省大数据局负责对省、市两级以及省直管县（市）政务服务咨询投诉建议处理工作进行协调、监督、评价。

省辖市、省直管县（市）政务服务和大数据管理机构负责对本行政区域内政务服务咨询投诉建议处理工作进行协调、监督、评价。

各级政务服务部门以及依法承担行政管理职能、公共服务职

能的单位和个人作为咨询投诉建议的办理主体，负责本单位职责范围内咨询投诉建议的处理工作。

第五条 省一体化在线政务服务平台建立政务服务咨询投诉建议内容过滤机制，包含下列情形的不予接收：

（一）危害国家安全、破坏民族团结、煽动非法集会、扰乱社会秩序、封建迷信的；

（二）缺乏具体内容、诉求不明、无理纠缠、侮辱谩骂、重复投诉的；

（三）涉及信访、纪检监察、行政复议、涉法涉诉等非政务服务范围的；

（四）其他违反国家法律法规和有关规定的。

第六条 政务服务咨询投诉建议按照“属地管理优先”“谁主管谁负责”的原则分类处置，按责交办，限时办结，统一督办，实现企业和群众诉求件件有落实、事事有回应。处理流程包括办理、回复、回访。

（一）办理。对符合受理条件的政务服务咨询投诉建议，各承办单位应及时办理，紧急类的从快解决，能够立即解决的要立即解决。不能立即解决的，要按照“1、5、15”时限要求进行办理，即在1个工作日内，对于表述不清的问题，确需沟通的，通过先行联系反映问题的企业或群众等方式，进一步了解核实情况；对确实存在问题的，在5个工作日内完成调查处理工作；较为复杂的，要在15个工作日内办结。法律、行政法规另有规定

的，从其规定。

(二) 回复。办理完毕的咨询投诉建议，经单位主管领导审阅后，先将办理情况回复至一体化在线政务服务平台进行质检，省大数据局负责对省直部门的办理情况进行质检，各省辖市、省直管县（市）政务服务和大数据管理机构负责对本辖区内各单位的办理情况进行质检。回复内容要包含调查核实、处理过程、整改措施、整改结果等基本要素。对事实清楚、定性准确、处理到位的回复视为质检通过，通过后向咨询投诉建议人进行反馈；质检未通过的，退回承办单位重新办理。

(三) 回访。各级政务服务和大数据管理机构要不定期采取抽查、调阅档案、实地察看、电话回访等方法，了解掌握咨询投诉建议办理情况和群众满意情况。

第七条 对企业和群众反映强烈、投诉集中的问题，各地各部门要认真分析原因、采取有效措施、推动问题整改，举一反三，避免同类问题重复投诉。

第八条 政务服务咨询投诉建议办理情况是各地各部门网上政务服务能力评估的重要指标。各级政务服务和大数据管理机构要定期对所辖行政区域和部门被投诉率、咨询投诉建议按期办结率、抽查回访满意率等情况进行统计分析通报；对投诉比较集中的政务服务部门和人员作为重点对象强化监督检查，推动网上政务服务能力的提升。

第九条 各地各部门应明确专责处（科）室和人员，每个工

作日登录省统一工作平台互动系统，及时接收、处理涉及本地区本部门的咨询投诉建议，确保政务服务咨询投诉建议办理渠道畅通。

第十条 政务服务咨询投诉建议办理人员不得擅自收集、存储、泄露企业和群众在咨询投诉建议中涉及的个人隐私、企业商业秘密等，不得将咨询投诉建议内容向相关工作人员外的其他人员透露。违反此规定造成严重后果的，由相关部门依法依规追究有关人员责任。

第十一条 本办法由省大数据局负责解释。各地各部门根据工作实际，制定本地区本部门政务服务咨询投诉建议处理办法。

第十二条 本办法自发布之日起暂行，根据暂行情况适时修订。

