

SDPR—2017—0020002

# 山东省人民政府办公厅

鲁政办字〔2017〕60号

---

## 山东省人民政府办公厅

### 关于印发山东省省级政务服务投诉热线 管理办法的通知

各市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构，各大企业，各高等院校：

《山东省省级政务服务投诉热线管理办法》已经省政府同意，

现印发给你们，请认真贯彻执行。

山东省人民政府办公厅

2017年4月6日

（此件公开发布）

# 山东省省级政务服务投诉热线管理办法

**第一条** 为加强省级政务服务投诉热线管理，进一步畅通群众投诉渠道，规范投诉事项办理工作，保障投诉人合法权益，提升政务服务质量和水平，根据国家有关政策规定，结合我省实际，制定本办法。

**第二条** 省级政务服务投诉热线号码是（0531）12345，委托济南市12345市民服务热线开展有关服务。

省直有关单位现有热线可暂时保留，与省级政务服务投诉热线并行接听，继续由有关单位进行维护和管理。

**第三条** 省级政务服务投诉热线受理涉及省政府组成部门、直属机构和具有行政管理职能、公共服务事项的其他省直单位（以下简称省直有关单位）的政务服务投诉事项，有关投诉事项的受理、办理、回访、监督、评价等工作适用本办法。

**第四条** 省政府办公厅政务服务管理机构负责投诉事项办理的监督、评价和综合分析等工作。

省直有关单位负责投诉事项的办理、反馈等工作。

济南市12345市民服务热线管理机构负责投诉事项的受理、转办、回访、统计和系统维护等工作。

**第五条** 省级政务服务投诉热线实行24小时工作制（含节假日），全时段受理政务服务投诉事项。

**第六条** 省级政务服务投诉热线办理系统部署在政务专网上，通过热线办理系统处理群众投诉事项，具体按照以下流程办理：

（一）受理。热线受理员应当准确详细记录投诉人反映的投诉事项内容、办理要求、联系方式等，即时形成交办工单，提交至热线转办中心。

（二）转办。热线转办中心应当按照单位职责即时通过热线办理系统将工单转省直有关单位办理，涉嫌违纪的除外。

（三）办理。省直有关单位应当在接到转办工单之日起 15 个工作日内办结；需要延期办理的，可在办结时限内通过热线办理系统申请延长办理期限，并注明延期原因，延期时限为 7 个工作日；对于特别复杂的问题，可通过热线办理系统向省政府办公厅政务服务管理机构申请再延长办理期限。

转办事项不属于本单位职责范围的，省直有关单位应当立即通过系统回退至热线转办中心，并注明退回原因。

（四）反馈。省直有关单位应当通过投诉人联系方式在规定时间内将办理结果反馈给投诉人，同时通过热线办理系统反馈至热线回访中心。

对于投诉人要求信息保密的工单，应当在办结时限内将办理结果通过热线办理系统反馈至热线回访中心。

（五）回访。热线回访中心对于投诉人要求回复的投诉事项（投诉人信息保密的除外）进行电话回访，开展满意度调查，并

记录在案。

对于投诉人要求信息保密的工单，热线回访中心应当在投诉人再次拨打热线时，将有关办理情况反馈给投诉人。

（六）重办。经回访，投诉人对投诉事项办理结果或服务过程不满意的，热线转办中心应当形成重办工单，转省直有关单位重新办理，办理期限为5个工作日。

（七）办结。经回访，投诉人对投诉事项办理结果和服务过程满意、基本满意，或者答复内容符合法律法规、政策规定的，该事项办结。

**第七条** 投诉事项涉及省直有关单位人员涉嫌违纪问题的，热线转办中心应通过系统将有关投诉事项转省政府办公厅政务服务管理机构，由该机构按程序转纪检监察机关处理。

**第八条** 省直有关单位应当明确热线投诉事项办理的责任处室和承办人员，及时接转和办理有关投诉事项，对投诉事项和投诉人信息等做好保密工作，并在规定时间内反馈。

有下列情形之一的，热线办理系统自动发放黄牌或红牌：

（一）距离办结时限还有1个工作日未回复办理结果的发放黄牌，提示有关单位尽快办理；

（二）超过办结时限第一个工作日未回复办理结果的发放红牌，提示有关单位已超期，应尽快办结。

**第九条** 有下列情形之一的，由省政府办公厅政务服务管理机构进行督办，发放督办单，督促有关单位尽快办理：

(一) 超过办结时限未办理的；

(二) 回访时投诉人对投诉事项办理结果或服务过程不满意，热线转办中心转省直有关单位重新办理后投诉人仍不满意的；

(三) 其他需要督办的情形。

**第十条** 省直有关单位应当在接到督办单之日起5个工作日内办结有关投诉事项，按要求将办理结果反馈当事人和热线回访中心，并将办理情况和被督办的原因书面反馈省政府办公厅政务服务管理机构。

对于投诉人要求信息保密的工单，省直有关单位应当将办理结果通过热线办理系统反馈至热线回访中心，并将办理情况和被督办的原因书面反馈省政府办公厅政务服务管理机构。

**第十一条** 济南市政府办公厅应当加强对热线受理、转办、回访等人员的业务培训、监管和考核，保障及时、准确、规范开展服务，不断提高工作质量和效率。

热线受理、转办、回访人员应当对投诉事项和投诉人信息等做好保密工作。

**第十二条** 省直有关单位应当定期分析涉及本单位的投诉事项，研究改进措施，建立长效机制，防止同类问题再次发生。

对于因办理投诉事项不认真、拖延超期、弄虚作假或泄露投诉信息，造成严重不良影响的，依法依规追究单位有关负责人和直接责任人的责任，构成违纪的按规定给予党纪政纪处理。

**第十三条** 省政府办公厅定期对省直有关单位投诉事项办理

情况进行评价，重点评价按时办结率、回访重办率、服务过程满意度、办理结果满意度和完善制度、建立长效机制、改进工作等方面情况，评价结果由省政府办公厅进行通报。

评价以热线网络平台统计数据为基础，按照统一标准，结合单位特点，客观、全面、准确开展，确保公开、公正、公平。

**第十四条** 省级政务服务投诉热线工作所需经费纳入省级财政预算保障。

**第十五条** 各市应当参照本办法制定相关管理规定，进一步强化对本地政务服务投诉热线的管理，搞好整合，畅通渠道，规范办理，形成集中统一的投诉举报平台，切实提高政务服务的质量和效率。

**第十六条** 本办法自发布之日起施行，有效期5年。

---

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省检察院。  
各民主党派省委。

---

山东省人民政府办公厅

2017年4月6日印发

---

