

双江自治县爱国卫生运动委员会办公室文件

双江自治县巩固国家卫生县城创建卫生问题 与投诉工作机制

为扎实做好巩固国家卫生县城创建成果，不断提升人居环境，进一步提高市民满意度，经县巩固国家卫生县城创建工作领导小组研究，特制定以下巩固国家卫生县城创建卫生问题与投诉工作机制。

一、市民投诉渠道

县巩固国家卫生县城创建指挥部办公室（以下简称巩卫办）对外设置受理市民投诉的专用座机电话（0883—7629980）、投诉信箱（设在县卫生健康局一楼）、投诉电子邮箱（sjxawb@126.com）、投诉通信地址（双江自治县卫生健康局），该专用座机电话的市民投诉巩卫办统一受理登记，所接到的问题投诉并巩卫办负责梳理，并将结果反馈给来电来访者。对外公布投诉电话除巩卫办电话（0883—7629980）外，还将县卫健局办公室电话（0883—7621016）向外部公众公布为市民投诉专

用电话。

二、市民投诉处理程序

（一）受理。巩卫办在接到市民投诉电话或其他投诉意见时，首先是全面了解市民投诉事件的经过和具体诉求，并客观和如实的记录，形成《市民投诉登记表》。

（二）核实。领导小组办公室根据市民投诉问题，进行现场核实，认为投诉问题属实，将《市民投诉处理签》呈报分管领导签批处理意见。登记表，向投诉事件涉及部门或人员核实了解相关情况。

（三）移交。巩卫办按分管领导签批意见，形成《市民投诉转办单》，转交相关部门进行处理。

（四）处理。根据现场核实情况，不管市民的诉求是否合理，均需要在收到市民投诉后的下一个工作日内向市民反馈，确因情况复杂，不是及时进行处理完毕的，也需要将处理方案、进度向市民通报说明。

1.假设市民的诉求是不合理，针对市民的诉求和现场核实情况反馈给投诉市民，并感谢市民对巩固国家卫生县城创建工作的关心支持；

2.假设市民的诉求是合理的，问题确实存在，及时组织网格片区牵头部门督促责任单位或监管单位限时解决；

3.因巩卫办处理不当或沟通处理不及时导致市民投诉的，经

核实，将追究当事人的责任。

（五）归档。市民投诉处理完毕后，及时将相关的书面资料归档保存。

三、接受监督

市民投诉问题处理完毕后，将处理结果告知投诉市民，并要求市民对处理情况进行评价，直至投诉市民和当地群众满意为止。

双江自治县巩固国家县城创建指挥部办公室
2020年3月1日

