

### “渝快办”工作规范 第6部分：问政咨询工作规范

2019 - 12 - 15 发布

2020 - 03 - 15 实施

---



# 目 次

前 言.....	I
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 总体要求.....	1
4 受理范围.....	1
5 方式.....	1
5.1 走访.....	1
5.2 现场.....	1
5.3 电话.....	1
5.4 网上.....	2
5.5 信函.....	2
6 办理要求.....	2
6.1 咨询.....	2
6.2 投诉.....	2
6.3 意见建议.....	3



## 前 言

DB50/T 957《“渝快办”工作规范》分为7个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：政务服务实体大厅（窗口）建设与服务；
- 第3部分：网上政务服务平台建设与管理；
- 第4部分：政务服务工作规范；
- 第5部分：政务公开工作规范；
- 第6部分：问政咨询工作规范；
- 第7部分：效能监管工作规范。

本部分是DB50/T 957的第6部分。

本部分依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由重庆市人民政府办公厅提出并归口。

本部分起草单位：重庆市人民政府电子政务办公室、重庆市质量和标准化研究院、两江新区政务中心、巴南区行政服务和公共资源交易中心、涪陵区人民政府行政服务中心、璧山区行政服务中心、石柱县行政服务中心、浪潮软件股份有限公司。

本部分主要起草人：谢江南、冯骏、李宗磊、罗先文、邱克斌、张锐、朱洪艳、邓科、邵光彩、罗霞、姜华、谭红军、袁家鹏、杨春宝。



# “渝快办”工作规范

## 第6部分：问政咨询工作规范

### 1 范围

本部分规定了问政咨询的总体要求、受理范围、方式、办理要求等内容。

本部分适用于自然人、法人和其他组织对于政务服务有关法规、政策和程序等方面的咨询、投诉和意见建议。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32169.3-2015 政务服务中心服务运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

### 3 总体要求

3.1 各级政府部门应畅通问政咨询渠道，规范工作程序。

3.2 网上政务服务平台集成12345呼叫热线，并作为全市统一的网上问政咨询入口，各级部门应及时接收并响应来自网上政务服务平台的咨询、投诉和意见建议。

3.3 各级实体政务服务大厅（窗口）应设立问政咨询窗口。

### 4 受理范围

问政咨询受理自然人、法人和其他组织与政务服务相关的咨询、投诉、意见建议。

### 5 方式

#### 5.1 走访

各级行政机关通过走访方式采集民意，包括但不限于：

- a) 进行周边群众、办事群众访谈；
- b) 组织调研团队开展基层调研活动。

#### 5.2 现场

各级行政机关通过现场方式采集民意，包括但不限于：

- a) 在行政机关内部召开民意征集座谈会；
- b) 在单位内部开设咨询服务类窗口。

#### 5.3 电话

各级行政机关通过电话方式采集民意，包括但不限于：

- a) 在网上政务服务平台公布行政机关的咨询电话；
- b) 在网上政务服务平台公布行政机关的投诉电话和传真。

#### 5.4 网上

各级行政机关通过网上进行民意采集的方式，包括但不限于在网上政务服务平台公布意见征集邮箱和投诉反馈邮箱等。

#### 5.5 信函

各级行政机关通过信函方式采集民意，包括但不限于：

- a) 应在现场设立“意见征集箱”进行民意采集；
- b) 应在重庆市网上政务服务平台公布咨询、投诉邮寄地址。

### 6 办理要求

#### 6.1 咨询

##### 6.1.1 处理流程

对窗口办理的事项，窗口人员应按照有关规定对服务对象的咨询一次性做出明确答复并提供相关事项的服务告知单；对已进驻中心但不属于本窗口办理的事项，窗口人员应引导服务对象到相关窗口办理；对停止办理、无需许可审批的事项，咨询受理人及咨询服务窗口应向服务对象做好解释说明。

##### 6.1.2 服务要求

6.1.2.1 服务对象提出事项办理申请，咨询受理人及咨询服务窗口应及时接待。

6.1.2.2 咨询受理人及咨询服务窗口应建立咨询接待记录，登记服务对象的姓名、单位、联系方式、咨询内容、处理结果等内容。

6.1.2.3 咨询受理人及咨询服务窗口应将相关材料按照政务服务管理机构及本单位规定要求整理归档，并保障服务对象的信息安全。

#### 6.2 投诉

##### 6.2.1 投诉处置原则

应当包括下列原则：

- a) 合理合法；
- b) 公平公正；
- c) 尊重事实；
- d) 快速相应；
- e) 及时反馈。

##### 6.2.2 受理要求

应当包括下列要求：

- a) 投诉处置人应具体负责本单位日常投诉工作；

- b) 投诉处置人应更客观公正、耐心细致，有较强的沟通协调能力，应准确把握政策法规，熟悉工作内容、履行岗位职责。

### 6.2.3 投诉调查

应当包括下列要求：

- a) 投诉处置人对于属于本部门管辖的投诉，应及时向投诉人答复，对需要落实的情况，应向申请人进行电话回访告知；
- b) 对不属于本部门管辖的，应同时告知其管辖部门，并及时向投诉人答复。

### 6.2.4 投诉处置

#### 6.2.4.1 现场投诉

投诉处置人接到投诉后，应及时到达现场，亮明身份。能够现场沟通化解的，应立即处置，并做好事后记录；不能够现场化解的，应将投诉人引导至投诉处置场所。

#### 6.2.4.2 电话投诉

投诉处置人应主动向投诉人表明身份，详细了解投诉人的基本信息和诉求，做好记录；及时转给相关部门处理。

#### 6.2.4.3 网上和信函投诉

投诉处置人每个工作日应检查是否有投诉，及时转给相关部门处理，并在15个工作日内向投诉人反馈投诉处理情况。

### 6.2.5 意见反馈

应当包括下列要求：

- a) 投诉处置人应将处置意见及时向投诉人与被投诉人反馈；
- b) 听取双方对处置结果的意见：
  - 1) 对投诉处置结果满意的，处置办结；
  - 2) 对投诉处置结果不满意的，提供救济途径。

### 6.2.6 资料归档

投诉处置人在受理时应做好投诉记录，其要素包括但不限于：投诉人的姓名、地址、联系电话，投诉对象、投诉时间、投诉方式，诉求、事实和证据等，将相关资料按照规定整理归档。

## 6.3 意见建议

### 6.3.1 渠道方式

#### 6.3.1.1 应当包括下列要求：

- a) 应提供意见征集服务，应根据群众关心的问题，动态调整意见征集话题，并明确公示意见征集服务相应时间；
- b) 应设立意见征集管理员，集中收集、办理、反馈意见落实情况。

6.3.1.2 意见建议的征集应遵守相关法律法规要求，不应采集妨害公共安全和秩序、法律法规禁止的意见及建议。

### 6.3.2 办理

6.3.2.1 服务对象提出意见及建议，应填写统一的表格及示范文本，包含服务对象的姓名、单位、联系方式、意见及建议内容等信息。

6.3.2.2 意见征集管理员在承诺期限内完成意见转达、交派等工作。

6.3.2.3 对合理意见及建议，应及时上报至本部门主管领导批示，并落实下一步处置措施；对不合理意见及建议，应第一时间反馈服务对象。

### 6.3.3 资料归档

6.3.3.1 在意见征集过程中形成、需保存的各种文字、图表以及特种载体等不同形式的记录和文档，应由专用档案室按本单位归档要求进行管理和保存。

6.3.3.2 档案整理应当包括下列要求：

a) 纸质档案管理：

1) 归档资料应分类存放于档案盒中，档案盒应统一标识与编号；

2) 归档资料的放置于标识应按照按中心及本单位档案管理相关要求进行。

b) 电子档案管理：应建立统一的档案管理平台，实现意见收集、归档及处置全流程监管。