附件6

黄山市人社政务服务政风行风投诉处理机制

为进一步规范人社政务服务投诉处理工作，及时、公正地处理政务服务投诉，完善政务服务评价体系，进一步改进工作作风，提高工作效率、强化责任落实、提供优质服务、优化营商环境，切实维护企业和群众合法权益，特制定本机制。

一、各类投诉类型的处理

**（一）一般投诉类。**事实清楚、情节简单的投诉事项或与办理政务服务过程相关的咨询建议类投诉事项，人社综合窗口首席应当场予以处理解决。

**（二）登记转办类。**当场不能协调解决的问题，由人社综合窗口首席将交办单转办至投诉事项责任单位，责任单位收到交办单后3个工作日内向当事人及人社综合窗口首席反馈办理结果，特殊情况需延期办理，应明确办理时限并告知当事人和人社综合窗口首席，延期办理最长不超过10个工作日。

**（三）介入处理类。**投诉事项复杂且涉及到多个责任单位的，由行风办介入协调，及时明确牵头单位进行处理。必要时可组建专班协调处理。可以通过询问投诉人、被投诉人和有关人员，调取监控内容，调阅业务档案，组织相关部门召开协调会等方式开展核查。

**（四）评价器差评类。**人社综合窗口在收到差评后，应当第一时间联系评价人，沟通了解核实情况。经核实为误评、恶意差评或诉求不符合规定的，需做好解释说明，评价结果可不予采纳。评价为差评并经查实的，应当在5个工作日内完成整改，若在期限内难以整改的，应说明理由和整改时限，并将整改结果采取适当方式反馈至企业群众，并同步反馈至行风办。

二、投诉处理按照“谁承办、谁答复”原则，由承办单位将办理结果通过电话、当面告知等方式答复投诉人，并做好记录。匿名投诉、投诉人不需要答复或投诉人无法联系的，可以不予答复。

三、各级人社部门应当在投诉办结之日起3个工作日内，对投诉处理情况开展回访，详细了解投诉人对投诉处理结果的满意情况，如实记录处理和回访情况，定期对投诉内容进行分析，作为改进工作的重要参考。

四、一年内同一综合窗口人员收到3次以上投诉或差评的情形，各级人社部门应当作为人员调整的重要参考因素。

人社政务服务政风行风投诉交办单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 投诉人 |  | 联系方式 |  |
| 受理人 |  | 受理时间 |  |
| 被投诉窗口 |  | 被投诉人 |  |
| 投诉内容 |  | | |
| 人社综合窗口处理意见  及结果 | 年 月 日 | | |
| 责任单位处理意见及结果 | 年 月 日 | | |
| 回访人 |  | 回访时间 |  |
| 回访形式 |  | 回访满意度 |  |