

青浦区人民政府
收文[2020]字1611号
2020年9月2日

# 上海市人民政府办公厅文件

沪府办〔2020〕49号

## 上海市人民政府办公厅关于 印发《上海市“一网通办”政务服务投诉建议 办理工作暂行办法》的通知

各区人民政府，市政府有关委、办、局，各有关单位：

现将《上海市“一网通办”政务服务投诉建议办理工作暂行办法》印发给你们，请认真按照执行。



(此件依申请公开)



# 上海市“一网通办”政务服务投诉建议 办理工作暂行办法

## 第一条（目的和依据）

为进一步做好国务院办公厅转办政务服务投诉建议和上海市“一网通办”政务服务投诉建议的办理工作，畅通投诉建议渠道，及时回应并推动解决企业和群众反映的难点堵点问题，持续提升“一网通办”服务水平，根据《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）、《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）、《关于进一步做好中国政府网网民留言办理工作的通知》（国办秘函〔2020〕17号），以及上海市政府办公厅印发的《“12345”市民服务热线工作管理办法》（沪府办〔2018〕62号）等的要求，制定本办法。

## 第二条（适用范围）

本办法适用范围如下：

（一）国务院办公厅转送上海市办理的政务服务投诉建议事项（以下简称“国办转办投诉建议”）。

（二）上海市“一网通办”政务服务“好差评”事项（以下简称“好差评”）。

（三）通过上海市“一网通办”总门户、“随申办”移动端等反映

的“一网通办”政务服务意见建议；通过“12345”市民服务热线反映的“一网通办”相关诉求建议（以下简称“本市投诉建议”）。

### **第三条（职责分工）**

（一）市政府办公厅负责与国家政务服务平台、中国政府网主管部门的沟通协调，建立“国办转办投诉建议”办理机制；负责组织指导、统筹推进“好差评”“本市投诉建议”办理工作，规范“好差评”线上、线下标准化建设，构建“好差评”评价指标体系和管理体系。

市大数据中心负责“国办转办投诉建议”系统对接工作，及时交互数据，并与“12345”市民服务热线工作系统做好对接；负责运行维护“好差评”统一管理平台，归集本市“好差评”数据，实现与国家政务服务“好差评”平台的对接；审核发布“好差评”评价内容，并及时向社会公开。

（二）市级部门负责本部门“国办转办投诉建议”“好差评”“本市投诉建议”的办理和反馈工作；负责本部门“好差评”工作的组织领导，统筹实施本部门政务服务中心“好差评”标准化建设；指导各区本条线“好差评”标准化工作，加强与各区政府的协同配合，规范各区本条线“好差评”业务工作；复核本部门差评申诉。

（三）各区政府负责本区“国办转办投诉建议”“好差评”“本市投诉建议”的办理和反馈工作；负责本区“好差评”工作的组织领导，统筹实施本区政务服务“好差评”标准化建设，复核本区差评申诉。市民政局负责街镇社区事务受理服务中心“好差评”标准化建设工作。

(四)“12345”市民服务热线管理办公室(以下简称“热线管理办公室”)负责“国办转办投诉建议”、“好差评”差评事项、“本市投诉建议”事项的受理、转办、回访、督办、监督和考评工作。

#### **第四条 (办理流程)**

(一)受理。“国办转办投诉建议”、“好差评”差评事项、“本市投诉建议”事项统一进入“12345”市民服务热线工作系统,由热线管理办公室受理。对“国办转办投诉建议”超出本市事权范围或要素不全的事项,5个工作日内退回国务院办公厅相应的投诉建议系统。“本市投诉建议事项”中不符合转送处理条件的,按照一般意见建议类归档。

(二)转送。坚持“条块结合、以条为主、各区托底”“谁主管、谁负责”“指定谁、谁办理”的原则。对一般政务服务投诉建议事项,分类转送相关承办单位;对争议事项,由热线管理办公室指定转送。

(三)办理。承办单位按照规定期限办结和回复的政务服务投诉建议事项,办理结论应与当事人进行沟通,办结报告要符合法规政策。对已有明确办结结论并多次答复,当事人仍不满意的,可按照“12345”市民服务热线存电工作机制办结,由热线管理办公室商市政府办公厅后终结办理。“国办转办投诉建议”办结报告经本单位分管领导审核盖章,审核文档以附件上传。

(四)回访。热线管理办公室对办结的政务服务投诉建议事项按照热线回访标准,实行100%回访,对办理结果、办理效率和办

理态度进行满意度评价。

(五)督办。对回访中发现应解决未解决、谎报瞒报等问题的，由热线管理办公室协调督办；情节严重的，会同市政府办公厅组织联合督办。

(六)反馈。各承办单位应及时公开回复投诉建议人或者评价人，原则上可直接引用办结报告中“答复要点”。对意见建议类评价，“好差评”仍需回复。“国办转办投诉建议”的办理情况、办结报告、答复要点、回访意见等情况，由热线管理办公室推送数据至市大数据中心，由市大数据中心反馈至国务院办公厅相应的投诉建议系统。

### **第五条** （办理时限）

承办单位按照热线管理办公室“1、5、15”时限要求，办理政务服务投诉建议事项和“好差评”差评事项。承办单位在收到工单后的1个工作日内，先行联系反映问题的企业和群众，沟通了解情况；对确实存在问题的，在5个工作日内完成整改和反馈；较为复杂的，在15个工作日内办结。对特别疑难的事项，承办单位可申请延期。“国办转办投诉建议”有特殊要求的作个案处理，“一般”类留言的办理期限，最长不超过25个工作日，“特殊/紧急”类留言的办理期限以系统提示为准。

### **第六条** （申诉复核）

建立“好差评”差评申诉复核机制。

(一)申诉。各级政务服务承办单位或者工作人员对差评主要

事实和情节不存在或不真实、误评、恶意差评的不属实评价，承办单位可向本单位政务服务主管部门提出申诉；工作人员先向本单位提出，由本单位向其政务服务主管部门提出申诉，并提供书面申辩和举证。

(二)复核。市级政务服务主管部门或者区级政务服务主管部门复核认定为不属实评价的，承办单位自收到工单之日起15个工作日内，通过“12345”市民服务热线按照不属实评价办结，评价结果不予采纳。

### **第七条**（差评确责）

建立“好差评”差评确责机制。

(一)异议申请。各级政务服务承办单位对不属于“本部门、本系统、本层级”受理范围的差评问题，可向本级政务服务主管部门提出异议申请，并载明相关依据和另行转送建议。

(二)复核。提出异议的承办单位政务服务主管部门复核认定异议理由成立的，提出异议的承办单位自收到工单之日起5个工作日内，通过“12345”市民服务热线作退单处理，并注明“建议承办单位”，由“12345”市民服务热线另行转送。“建议承办单位”如提出异议，由市政府办公厅指定办理。

### **第八条**（考核）

(一)将“国办转办投诉建议”“好差评”“本市投诉建议”办理情况纳入“12345”市民服务热线年度绩效考核范围，由热线管理办公室会同市政府办公厅实施考核。

(二)考核中,对各级领导重视,形成工作机制,且工作推进有成效的,予以鼓励;对督办事项解决不力的,办结报告谎报瞒报的,申诉复核存在谎报、虚假情形的,差评确责推诿扯皮、敷衍塞责等情节严重的,予以通报问责。

(三)考核周期为上年 11 月 1 日至当年 10 月 31 日。

### **第九条 (结果应用)**

各区、各部门应及时跟踪、分析本区、本部门“国办转办投诉建议”“好差评”“本市投诉建议”,将企业和群众反映强烈、投诉建议集中的问题,作为优化办事流程、完善政务服务的重要参考依据,建立整改督查长效机制,推动问题解决。

### **第十条 (保密)**

各承办单位、各有关部门在处理政务服务投诉建议过程中,应严格遵守保密纪律,不得擅自收集、存储、泄露企业和群众在投诉建议中涉及的个人隐私、商业秘密等,不得将投诉建议内容向相关工作人员以外的其他人员透露。

### **第十一条 (参照执行)**

公用事业单位参照本办法执行。

### **第十二条 (施行日期)**

本办法自 2020 年 8 月 28 日起施行。

---

上海市人民政府办公厅

2020年8月31日印发

---