

祁东县交通运输综合行政执法大队

祁交执法〔2023〕7号

关于印发《祁东县交通运输综合行政执法大队投诉工作管理制度》的通知

大队各股室、中心、中队、白地市超限检测站：

为了更好地规范管理我大队投诉工作，现将《祁东县交通运输综合行政执法大队投诉工作管理制度》，印发给你们，请遵照执行。

祁东县交通运输综合行政执法大队

2023年10月13日



祁东县交通运输综合行政执法大队

投诉工作管理制度

为了提升交通行政执法工作效能，及时解决人民群众在交通运输领域碰到的急难愁盼问题。根据交通运输部门相关的法律法规和《祁东县交通运输综合行政执法大队机构编制方案》文件精神，结合大队工作实际，特制定本制度。

一、目的和适用范围

为了更好的服务群众，提高投诉处理效率，规范投诉处理流程，提升群众满意度，确保群众的投诉能及时、准确、有效地得到处理，制定本制度。

本制度适用于本大队各部门对投诉的办理。处罚投诉中心主要负责投诉的受理和转办；大队相关股室、中队和白地市超限检测站负责投诉的查处和回复。

二、投诉受理的内容和范围

- (一)、属于本级交通运输行政执法职责范围的事项；
- (二)、有明确的投诉对象，反映的内容具体，能够进一步查处和答复的事项；
- (三)、被投诉对象或违法行为在我县行政区域内；
- (四)、依据有关法律法规和相关规定应当受理的其他事项。

三、投诉处理流程

(一)、受理

1、投诉受理分为直接受理和转办受理。

直接受理主要有监督电话“0734-6298519”以及大队办公大楼处罚投诉中心现场受理。直接受理要求工作人员受理投诉时需使用文明规范用语，做到接待热情、解答耐心，禁用服务忌语，严禁说粗话、脏话。监督电话“0734-6298519”保持24小时畅通，并有工作人员接听。转办受理主要有各类上级转办案件(包括市、县政府热线“12345”和省交通运输厅12328受理案件等)。转办受理需确定专人负责案件查收，工作日每天查看，遇休假，须安排专人替补，确保不延误案件受理。

2、投诉受理具体工作。

填写《投诉受理登记表》，登记投诉时间、地点、被投诉主体、投诉内容、投诉群众姓名及联系电话。建册编目，一案一卷，并建立登记台账。

3、不属于投诉受理范围的事项处理。

能够直接确定的。直接受理投诉及时与投诉人做好沟通解释工作，转办受理投诉及时退回，说明理由和依据。不能直接确定的。转相关部门处理。

(二)、呈批转办

处罚投诉中心受理投诉案件后，由处罚投诉中心负责人批签，并及时将《投诉受理登记表》及相关资料送呈处罚投诉中心分管领导批示，后转交相关部门办理。转办

需通过固定邮箱发送资料，或者通过面签方式转交，面签需填写移交表。

紧急案件可即时将资料转交相关部门先调查，同时呈中心负责人、中心分管领导和承办部门领导批签，后再将批签内容转达。

上级转来投诉案件办理时限少于(等于)5个工作日的，按照紧急案件办理；时限超过5个工作日的，按照普通案件办理。

(三)、承办

承办部门需要确定一名投诉联络员负责投诉的案件接收、联络和回复。

1、接收和登记。投诉联络员及时接收投诉案件资料。确定收到的投诉属于本部门职责范围内的，做好登记，建立台账。不属于职责范围内的及时退回处罚投诉中心，并说明退回理由和依据。

2、调查和处理。对投诉人反映事项进行具体调查处理：投诉人反映情况经调查取证后能够获取完整证据链的，对违规违章行为按照大队行政处罚程序予以立案处理。投诉人反映情况经调查存在轻微违规事实的，对被投诉部门或个人给予警告批评，责令整改。投诉人反映情况经调查取证后不存在违规违章事实的，做好解释疏导工作，了解投诉人的真实诉求，发现问题做好登记。属于本部门的职责范围内诉求，进一步调查处理，不属于本部门的职责范围内诉求反馈处罚投诉中心协调处理。把矛盾化解在初期阶段。

3、回复反馈。回复时限一般为投诉受理日起7个工作日内；有特别标明回复时限的，以标明时间为准。承办部门需在规定时限内将调查处理结果回复投诉人，同时书面回复处罚投诉中心。

四、投诉资料管理

(一)、投诉资料保密。所有投诉案件经办人员需严格对投诉人员个人信息保密，不可随意泄露，无关人员不可随意打探投诉人员个人信息。

(二)、投诉资料归档。处罚投诉中心和承办各部门对投诉文件、电话记录单、投诉受理登记表、投诉批办单、回复意见及相关投诉资料等必须做到规范统一，立卷归档，留档备查。

(三)、投诉资料分析。处罚投诉中心建立月度汇总表、季度汇总表和年度汇总台账。分析投诉案件所反映群众诉求的特点和规律，提出建议，形成书面材料向分管领导汇报；重要问题和突出矛盾，随时向分管领导和主要领导报告。