

阳城县交通运输局文件

阳交字〔2025〕27号

阳城县交通运输局 关于印发《处置投诉案件工作机制》的通知

各相关股室：

《处置投诉案件工作机制》已经局党组同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

特此通知

附：处置投诉案件工作机制



（此件公开发布）

处置投诉案件工作机制

为规范处置 12345 政务热线、12328 交通运输服务监督平台以及我局公布的投诉举报电话等投诉举报案件工作机制，提高处置质量和效率，结合我单位实际，制定本细则。

第一条 处置工作原则 坚持依法依规、实事求是、积极稳妥、规范高效、公开透明、全程可溯的原则，及时有效推动解决群众反映的实际问题。

第二条 处置工作部门 各类投诉案件由局督查室负责接收登记上报转办工作，并建立问题台账，逐件登记处置去向，强化跟踪督促，做到事事有着落、件件可追溯；或由接听电话的当班、值班人员认真做好记录，及时将问题上报相关责任领导，根据投诉事项的紧急程度和重要性采取立即处置措施或按正常流程处置。

第三条 处置工作流程

1. 收到转办件后，督查室综合研判，督促相关股室在半个工作日内完成核实工作，核实不属于本单位或不属实的，相关股室第一时间在工作群内说明理由，属于本单位处置事项的第一时间接收转办件。

2. 登记上报局办公室，由办公室呈报局主要领导审阅批示，按照局主要领导批示转办承办股室调查处置，处置结果由承办

股室经分管审核签字后按规定格式及要求上传系统。所有处置事项必须按照系统要求时间节点完成。处置期限原则上不超过3个工作日，对于反映问题涉及面广、情况较为复杂，确实无法在规定时限内处置完毕的，可申请延期并说明原因，延长时间原则上不超过5个工作日。

第四条 处置工作要求 承办股室要加强组织领导和统筹协调工作，以对人民群众高度负责的精神做好转办问题处置工作，建立高效协同的处置工作机制，逐级落实工作责任，处置过程要求调查取证，保存印证及图片资料、音像资料，保证事件处置客观公正，确保转办问题处置工作高效、有序推进。

第五条 工作纪律 承办单位和经办人员要严格遵守政治纪律、工作纪律和保密规定，不得向无关人员泄露有关信息，不得以任何名义、任何形式删改留言信息，严禁借处置群众留言反映问题之机牟取私利。经办人员与转办事项有直接或间接利害关系，可能影响转办事项公正处理的，应当回避。涉及投诉的留言信息，不得以任何途径、任何方式将信息提供或透露给被投诉人或被举报投诉单位，坚决防止和避免打击报复行为。

第六条 责任追究 督查室负责各类投诉举报事项的督办、核查、反馈等工作。各承办股室要采取切实有效措施，积极推动解决，对经核查发现群众留言反映问题不实、不在受理范围之内或涉及突破现有法律法规和政策规定的诉求，应当耐

心细致地向群众做好解释说明和引导工作，涉及群体性的复杂问题，应当注意方式方法，积极稳妥处理，维护社会稳定。任何个人和单位不得推诿扯皮、敷衍了事，对不接收交办事项或在处置交办事项过程中不认真履职、虚假违规处置的要上报局党组，严肃追究当事人和本单位负责人的责任。