

罗山县城市管理局

关于印发《“12319”城市管理服务热线投诉举报办事指南》的通知

县直各有关单位:

为规范“12319”城市管理服务热线投诉举报处理工作,方便人民群众依法行使投诉举报的权利,我们编制了《“12319”城市管理服务热线投诉举报办事指南》以下简称《指南》,现予发布,于2022年6月15日起施行。



“12319”城市管理服务热线投诉举报办事指南

为进一步拓宽服务市民的渠道，提高为民服务水平和效率，罗山县城市管理局开通了“12319”为民服务平台。“12319”平台的建设将成为广大市民与政府沟通的“桥梁”和“纽带”，其宗旨是解决城市管理问题，服务人民群众。市民如果发现有关供水停水、压力不足、水质问题、维修、报装等服务问题；供气压力不足、供气安全等服务问题；非法小广告、无照经营游商、店外经营、非机动车乱停乱放、沿街晾晒、暴露垃圾、市政设施缺损被毁等一系列问题，均可以通过“12319”为民服务平台进行问题咨询、举报、投诉，来反映城市管理方面问题。具体流程如下：

1、对于一般信息。市民通过“12319”为民服务平台将其需要的咨询、举报、投诉接入到罗山县数字化城市运行中心，运行中心受理人员根据本中心储存的有效信息，直接与市民沟通，解决处理市民问题。

2、对于需进一步落实的信息。罗山县数字化城市运行中心接入市民相关信息后，根据实际情况，经核查后，直接通过数字城管平台将此信息派送至相关处置单位。在规定时间内，由处置单位落实解决。县数字化城市运行中心将通过“12319”为民服务平台反馈处理结果，保证服务工作及时到位。