

罗山县城管局文件

罗城管〔2023〕178号

关于建立优化营商环境提升用水用气报装 便利度工作投诉处理机制的通知

为全面优化提升我县营商环境，加快完善公平竞争的市场秩序，不断提高为企业服务的质量和水平，及时处理市场和企业获得用水用气报装过程中遇到的突出问题，现就建立优化营商环境提升用水用气报装便利度工作投诉处理机制通知如下：

一、工作目标

第一时间受理和解决企业在办理用水用气报装过程中遇见的问题，有效为企业排忧解难，维护公平竞争市场秩序，

优化营商环境，提升企业获得用水用气便利度和满意度。

二、投诉受理渠道

罗山县政务服务热线：12345

罗山县城市管理局政务服务股投诉热线：0376-2174689

弘昌燃气公司投诉热线：0376-2159666

弘昌燃气公司微信公众号

三、受理内容

1、县内供水、燃气企业报装业务申请要求资料要件多、超出办结时限等问题。

2、县内供水、燃气企业及业务人员报装业务办理服务态度差、推诿扯皮、吃拿卡要，涉企报装业务线上不受理、线下乱办理等问题。

3、县内供水、燃气企业及业务人员利用优势地位强制用户接受延伸服务、违规收取费用等问题。

四、投诉服务规范

（一）用户投诉时投诉受理人应做到用心听取，认真审阅，做到及时、专业、礼貌，体现良好的职业道德和服务意识，坚持“冷处理”原则。

（二）用户投诉时，投诉受理人须注意方式方法，耐心解释，切忌态度粗暴生硬，切忌随意表态、许愿、承诺，对于用户的不合理要求也要耐心解释和说服，以防矛盾激化；对扬言采取过激行为的对象要落实专人负责。

(三) 投诉受理人须与用户在合法、自愿的基础上积极协商，妥善解决，不得简单了事，力争把矛盾和问题在单位内部解决和消化。

五、工作程序

(一) 受理

县城市管理局接到企业、群众投诉反映的问题后，填写《投诉受理单》。

(二) 交办

根据投诉内容，按照行业管理和属地管理的原则，将《投诉受理单》分发到责任单位办理。

(三) 处理

承办单位在接到承办任务后，按照规定时限完成投诉问题调查处理工作，确保办结率达到 100%，满意率达到 100%。一般问题原则上在 1 个工作日内处理完成，较为复杂原则上不超过 3 个工作日，难度较大的问题或特殊情况，承办单位应书面说明情况并列出生改台账报罗山县城市管理局备案。

(四) 反馈

各承办单位完成投诉问题处理后，将处理结果反馈给投诉人，并征求投诉人对处理结果的满意程度，投诉人、承办人、承办单位签字（章）后将承办单报送至罗山县城市管理局，城市管理局每季度通报一次全县投诉处理情况。

六、工作要求

（一）《投诉处理单》发至各承办单位后，各承办单位要指定专人签署处理意见，明确责任部门和责任人，妥善做好群众投诉问题调查处理工作，切实做到反映及时、处理及时、整改及时、情况反馈及时。

（二）罗山县城管局负责跟踪督办各承办单位落实投诉处理的情况，定期通报，并将解决或答复情况纳入营商环境目标考核。同一问题举报多次未解决或者未按时限要求处理完结的，将依照有关规定移交县营商办进行责任追究。

