

汕头市濠江区交通运输局

汕头市濠江区交通运输局群众投诉举报 接收处理工作方案

为规范交通运输系统投诉举报处理流程，提高接诉办理工作效率和质量，提升群众满意度，根据实际情况制定本方案。

一、总体要求

根据我局职责，由局办公室牵头统筹 12345、12328 热线平台、办公电话、信访件、窗口及信箱等形式投诉件的接收及交办，各相关单位、股室依职责对投诉举报案件开展调查、处理及反馈。

二、受理范围

反映区交通运输局职责范围有关情况并要求解决。

三、处理流程

（一）12345、12328 等热线平台投诉

按照《汕头市 12345 政务服务便民热线管理办法》《广东省 12328 交通运输服务管理办法》规定，严格规范 12345、12328 接收处理流程。

1.12345 政务服务便民热线

由局办公室统一通过汕头市 12345 政务服务便民热线系统接收涉及区直交通运输系统工单，按照规定要求分派至相关单位、股室处理，不属本单位职责范围的或不是本单位负有主要责任的，应在 1 个工作日内确认不予受理，并退回 12345 热线。

承办公单的相关单位、股室确认受理后，按照以下期限办结：咨询类诉求事项，在 1 个工作日内办结；意见建议类诉求事项，在 2 个工作日内办结；求助类诉求事项，在 3 个工作日内办结；投诉举报类诉求事项，在 7 个工作日内办结。法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

2.12328 交通运输服务监督热线

由局办公室统一通过广东省 12328 交通运输服务监督热线平台接收涉及区直交通运输系统工单，并在 1 个工作日内按要求分派至相关单位、股室处理。

承办公单的相关单位、股室确认受理后，按照以下期限办结：对信息咨询类业务，承办单位应当在接到转办工单之日起 3 个工作日内回复办理意见；对意见建议类业务，承办单位应当在接到转办工单之日起 5 个工作日内回复办理意见；对投诉举报类业务，承办单位应当在接到转办工单之日起 10 个工作日内回复办理意见。法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

（二）通过办公电话来电投诉

通过局机关办公电话（包括办公室及业务股室）来电投

诉举报的，为确保群众诉求得到高效、分类处理，原则上引导其通过 12345 便民服务热线进行投诉。

（三）信访件投诉

按照《信访工作条例》规定，秉持“三到位一处理”原则（即诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮助救助到位、行为违法的依法处理），严格规范信访件接收处理流程。

由局办公室通过广东省一体化信访信息系统、信访部门来文等方式接收信访件，不属于职权范围内的，应自收到之日起 5 个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访部门或上级机关、单位核实同意后，交还相关材料。属于职权范围内的，应及时交办相关单位、股室。

承办信访件的相关单位、股室确认受理后，应自收到信访件之日起 15 日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序，并自受理之日起 60 天内办结。复杂情况的信访件经本单位负责人批准，可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

（四）窗口当面投诉

由区交通运输局、区交通运输服务中心、区行政审批科负责接收窗口当面投诉举报件，不属职权范围内的应引导通过 12345 热线进行投诉，属于本部门职权范围内的在 2 个工作日内交办，受理人员应在 10 个工作日内对投诉案件处理完毕并将处理结果答复诉求人。案件办结后及时收集办结材

料存档，并于每周将处置情况报送区交通运输局办公室。

（五）通过信箱投诉

由局办公室每周开启信箱收集投诉举报情况，不属于职权范围内的转交涉及职责相关部门，属于本部门职权范围内的在2个工作日内交办，受理人员应在10个工作日内对投诉案件处理完毕并将处理结果答复诉求人。

（六）通过办公电话、窗口等形式咨询

通过办公室办公电话来电咨询的，判断是否属职责范围，不属于的指引正确途径，职责范围内的引导其拨打业务股室办公电话咨询，业务股室接到咨询类问题需当场回复，确认无法当场回复的，需在3个工作日内与咨询人沟通答复。

通过窗口形式咨询的，由窗口管理部门判断是否属职责范围，不属于的指引正确途径，职责范围内可当场回复的需当场回复，确认无法当场回复的，需在3个工作日内与咨询人沟通答复。

汕头市濠江区交通运输局

2025年4月24日

