

消费者投诉举报电话：12315

邮箱：mhtv@163.com

附件：勐海县爱国卫生“7个专项行动”社会监督平台管理制度

勐海县创建国家卫生县城领导小组办公室

勐海县推进爱国卫生“7个专项行动”领导小组办公室

勐海县创建省级健康促进县领导小组办公室

勐海县“美丽县城”建设指挥部办公室

勐海县农村人居环境整治工作领导小组办公室

2020年8月26日

附件

勐海县爱国卫生“7个专项行动” 社会监督平台管理制度

为督促落实勐海县爱国卫生“7个专项行动”各项任务，全力推进健康美丽勐海，设立了勐海县爱国卫生“7个专项行动”社会监督平台。为切实规范社会监督平台管理，畅通群众诉求渠道，自觉接受人民群众监督，确保社会监督工作取得实效，特制定本工作管理制度。

一、群众反映问题处理原则

- (一) 坚持实事求是、客观公正的原则；
- (二) 坚持严格管理、违纪必究的原则；
- (三) 坚持及时处理、及时回应的原则；
- (四) 坚持谁主管、谁负责的原则。

二、群众反映问题处理流程

县联创联建办明确专人负责社会监督平台管理，与政务热线 12315、消费者投诉举报热线 12315、县融媒体中心建立良好沟通机制，及时收集处理群众反映问题，及时回应人民群众呼声。处理流程如下：

- (一) 收集整理群众反映问题；
- (二) 分解细化群众反映问题，把群众反映问题及时分解到相关责任单位，并明确完成时限；

(三) 督促办理群众反映问题，对相关责任单位办理情况督查检查、跟踪问效；

(四) 及时反馈处理情况，15个工作日内把群众反映问题处理结果或处理情况反馈给投诉举报人；

(五) 建立管理台账，及时收集整理相关材料并归档。

三、严肃工作纪律

在处理群众反映问题过程中严格遵守相关保密规定，妥善保管相关材料，严禁泄露投诉举报人相关信息，因泄露投诉举报人相关信息造成不良影响的，严肃追究相关责任人责任。