

安阳市市场监督管理局

安市监行发[2024]10号

关于一起反馈消费投诉办理结果不规范 典型行风问题的通报

各县（市、区）局，市局机关各科室、直属各二级机构：

2024年6月，市局行风办征集到一条行风问题线索，群众反映其于6月6日先后两次打电话向市局综合行政执法支队文峰大队了解投诉办理进展情况，负责接听电话的2名工作人员均未明确向群众反映投诉处理结果，也未及时与具体受理投诉执法人员了解情况，且服务态度不够热情，导致该群众向12345政府热线进行投诉。

接到相关群众投诉后，市局行风办会同机关纪委、市12315投诉中心进行了调查了解，及时要求文峰大队立即制定整改措施，妥善处理消费投诉和本单位被投诉问题。为切实排查整治市场监管领域存在的行风问题，推行系统各单位进一步转变工作作风，提升行风建设成效，结合正在开展的群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作，现将有关情况通报如下：

一、问题基本情况

根据调查，相关情况如下：

2024年6月6日，某群众先后两次拨打文峰大队仓巷街鼓楼中队电话，了解其6月3日投诉“某美容院做去黑头项目收费问题”办理情况，负责接听电话的工作人员耿某和马某以“不负责该项投诉、不了解情况”为由，未向该群众反馈投诉处理进展情况，也未向该群众提供具体负责办理该消费投诉执法人员的联系方式，服务态度不够主动热情，引起该名群众不满，于当日通过12345政务服务热线对文峰大队不能较好反馈消费投诉办理进展情况进行投诉。

根据市局印发的《安阳市市场监督管理局关于印发规范12315投诉举报处理工作实施意见的通知》（安市监办〔2022〕78号）有关规定“各单位接到投诉举报件后，应及时与来电人取得联系，并对其反映的诉求展开调查核实，将办理结果在规定时间内及时向来电人反馈。”在该群众消费投诉处理中，相关执法人员不能有效反馈消费投诉办理结果，且服务态度不热情，引起群众对市场监管部门的投诉。对照《市场监管系统行风问题排查指引清单》，属于没有按照规定要求反馈消费者投诉办理结果的典型行风问题。

二、问题发生的原因

该问题出现的原因主要是：

（一）主动服务意识不强。相关工作人员为民服务意识和形

象意识不强，缺少群众观念和公仆意识，服务群众不够热情，工作态度不够端正，对处理群众“身边小事”不够重视，对待工作有推诿敷衍问题。

（二）工作作风不够扎实。相关工作人员思想觉悟不高，政治责任感、使命感和爱岗敬业的事业心不强，处理群众工作能力不强，对待工作不严谨不细致，没有严格按照“三不五到我来管”工作法和争当“三有四事”型干部要求来开展工作。

（三）业务素养不够强。相关工作人员对于消费投诉举报相关法律法规、政策文件以及业务知识掌握不够全面，处理消费维权工作不够熟练，也说明文峰大队对执法人员教育培训开展不够扎实，行风建设要求没有在基层一线落实到位。

三、问题整改

（一）对相关单位和责任人员处理。根据行风建设“两书一函”督促机制，对安阳市市场监管综合行政执法支队文峰大队发出《提醒函》，要求文峰大队加强对执法人员的教育培训，并对相关责任人员进行警示谈话，督促相关人员提高认识，增强业务素质，规范受理投诉举报工作。

（二）对相关消费投诉挂牌办理。根据市局行风办调查，该项投诉仍在受理期间，督促文峰大队安排分管该中队的党总支委员挂牌办理，按照相关规定及时妥善处理，市局行风办将进行督导，事件处理完成后形成书面报告并存档。

（三）加强行风建设督导力度。市局行风办将不定期对各单

位受理消费投诉举报、案件查办、审批服务等履职情况进行抽查。同时，公开投诉信箱、电话、网络平台，主动引导群众通过各类渠道对全市系统行风建设进行监督，切实提升全市系统行风建设水平。

安阳市市场监督管理局
行风建设领导小组办公室
(市局综合规划科代章)
2024年6月28日

