

深圳市疾控中心行风建设纠纷处理程序

为加强深圳市疾控中心的行风建设，确保纠纷得到及时、公正、高效解决，提供更加优质的疾病预防控制服务，特制定以下纠纷处理程序。

一、投诉受理

接收客户投诉，确保投诉渠道畅通，包括电话、邮箱等方式。对投诉内容进行详细记录，并按照纠纷事项类型、内容及时转交主责部门办理。

二、调查核实

主责部门接到投诉后，应立即组织工作小组进行调查核实。各科室及当事人需密切配合，确保调查过程公正、公平、公开。

三、制定处理方案

根据调查结果，制定具体的处理意见和方案。涉及重大或复杂问题的，按议事规则提交中心主任办公会或党委会讨论决定。对每起投诉的处理应如实记录，并保存相关证据。

四、处理与反馈

执行处理方案，向客户反馈处理结果。

五、跟踪回访

必要时，对处理结果进行跟踪回访，及时解决后续问题。

六、总结与改进

定期对投诉问题和纠纷处理情况进行汇总分析，总结经验教训，不断完善行风建设及纠纷处理机制。

七、责任追究

对违纪违规的科室及人员，根据情节轻重给予相应处罚，包括批评、通报批评、经济处罚、行政处罚等。

八、纠纷处理服务信息

工作地址：深圳市南山区龙苑路 8 号

工作时间：工作日 8:30-12:00，14:00-17:30

咨询投诉电话：88812320

监督投诉邮箱：huxp@wjw.sz.gov.cn