

揭东区爱国卫生运动委员会办公室

揭东爱卫办[2016]8号

各镇（街道、开发区）人民政府（办事处、管委会），区直有关单位：

为进一步做好爱国卫生工作，促进我区环境卫生进一步改善，增强群众参与爱国卫生运动的热情，区爱卫办决定设立爱国卫生问题投诉建议平台，进一步畅通爱卫工作问题投诉渠道，有效解决群众关心的卫生热点、难点问题。

投诉建议范围包括：健康教育、市容环境卫生、环境保护、公共场所生活饮用水卫生、食品安全、传染病防治、病媒生物防治、社区和单位等方面问题。

设拆建议电话：0663-3285156，投诉建议邮箱：
jdxawb@126.com；来信来访地址：区卫生健康局五楼爱卫办。

投诉时间：周一至周五8时30分-12时，14时-17时30分。

揭东区爱国卫生运动委员会办公室

2016年12月25日



爱国卫生投诉平台管理制度及流程

第一步：接受投诉。

投诉平台接受群众投诉，做好群众投诉记录，向群众承诺在5个工作日内给予答复。

第二步：调查投诉内容，确定责任部门。

区爱卫办根据群众投诉内容，进行调查并落实相关职能部门整改。如果投诉情况属实，投诉成立，分析确定责任部门；如果投诉不属实，向群众返回调查意见。

第三步：落实部门整改。

对于情况属实的投诉，落实相关职能部门整改。要求职能部门在3个工作日内给予答复及整改。

第四步：沟通群众意见。

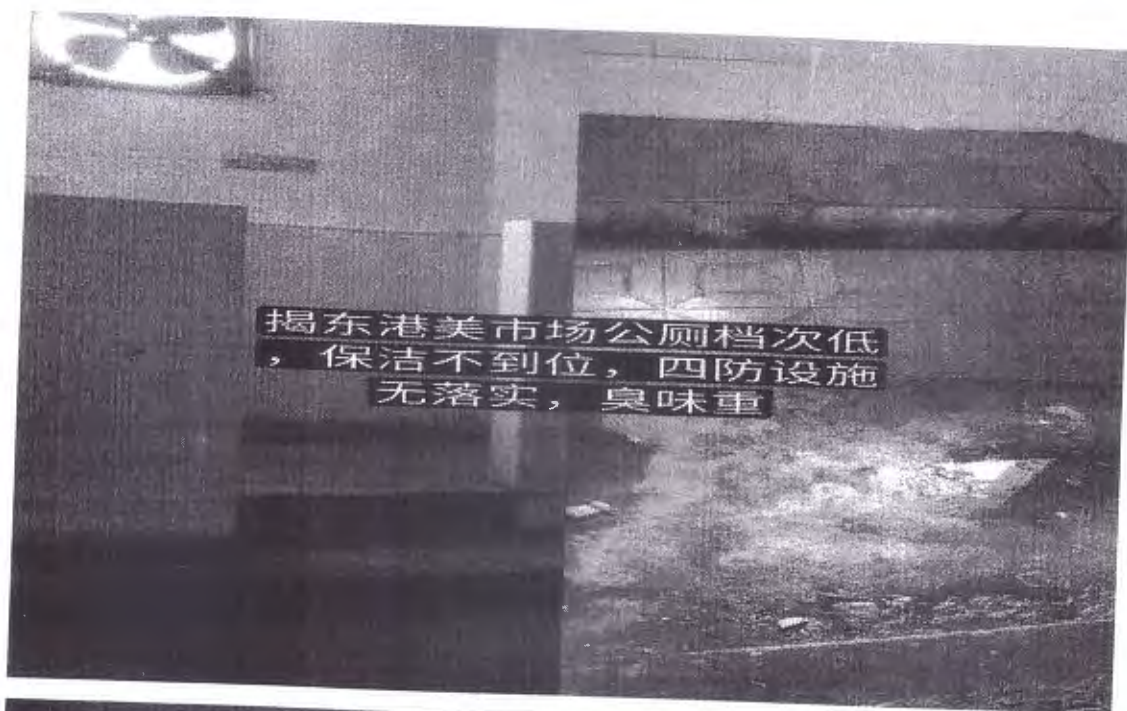
投诉平台就职能部门的答复和处理方案与群众沟通。

第五步：将回访意见返回职能部门。

投诉平台将群众满意与否意见反馈职能。如果群众满意或非常满意，则投诉正式受理完毕。如果群众不满意，则重新从第二步开始。

2017 年投诉记录表

序号	投诉时间	投诉内容	处理时间	处理情况	备注
1	2017.3.4	揭东区港美市场公厕保洁不到位	2017.3.5	已落实曲溪街办对港美市场公厕进行清洗。	



整改后图片