

眉县爱国卫生运动委员会办公室
眉 县 卫 生 健 康 局
眉 县 城 市 管 理 执 法 局
眉 县 生 态 环 境 局
眉 县 市 场 监 督 管 理 局
眉 县 水 利 局

文 件

眉爱卫办发〔2023〕6号

关于设立群众爱国卫生建议与投诉渠道的通知

卫健局、城市管理执法局、生态环境局、市场监管局、水利局，
县爱卫会各成员单位：

为充分发挥群众监督作用，畅通群众建议与投诉渠道，广泛听取群众意见建议，提高广大群众参与全县爱国卫生工作的积极性，协调、督促解决群众关心的卫生环境热点、难点问题，持续

巩固提升国家卫生城镇创建成果，现就设立群众爱国卫生建议与投诉渠道有关事项通知如下：

一、受理范围

（一）受理爱国卫生组织管理、健康教育和健康促进、市容环境卫生、生态环境、重点场所卫生和生活饮用水安全、食品安全、疾病防控与医疗卫生服务、病媒生物防制等方面的建议与投诉。

（二）受理巩固提升国家卫生县、国家卫生镇以及其他卫生创建方面的建议与投诉。

（三）对群众关心的爱国卫生方面的问题提供咨询。

二、建议与投诉方式

1. 来电建议与投诉，请拨政务服务便民热线电话号码：12345；
2. 来信来访建议与投诉，地址：眉县城投大厦 卫生健康局（爱卫办）邮编：722300；
3. 电子邮箱建议与投诉，邮箱：mxawb5557220@163.com。

三、受理时间

1. 政务服务便民热线电话每天 24 小时受理群众建议与投诉。
2. 县爱卫办在周一至周五 8:00-18:30（法定节假日除外）安排专人负责受理群众来信来访及电子邮箱建议与投诉。

四、受理分工

广大群众可按照受理分工进行建议与投诉，进一步提高办理回复效率。也可直接向县爱卫办建议与投诉。

1. 县爱卫办：牵头负责对群众关心的爱国卫生方面问题提供咨询，病媒生物防制以及巩固提升国家卫生县、国家卫生镇以及其他卫生创建方面建议与投诉。

2. 县卫健局：牵头负责健康教育和健康促进、公共场所四小（小浴室、小美容美发、小歌舞厅、小旅店）监督管理、疾病防控与医疗卫生服务方面问题的投诉建议。

3. 县城管执法局：牵头负责市容环境卫生（含公厕）方面建议与投诉。

4. 县生态环境局：牵头负责生态环境方面建议与投诉。

5. 县市场监管局：按照职责分工牵头负责食品安全及食品三小（小餐饮店、小食品店、小作坊）监督管理、农贸市场交易秩序方面建议与投诉。

6. 县水利局：牵头负责城乡居民生活饮用水安全方面建议与投诉。

五、工作程序

（一）接件。政务服务便民热线电话接线员及县爱卫办工作人员接到群众来电、来信来访、电子邮件建议与投诉后，立即进行登记（包括：时间、姓名、工作单位或地址、联系电话、建议

与投诉主要内容等）。

（二）转办。依据群众建议与投诉内容，按照受理分工，直接向县级牵头负责部门进行转交。县级牵头负责部门接到转交任务后，对属于职责范围内的事项，直接组织办理；需协调相关部门办理的，以书面形式协调相应部门或单位办理。

（三）办理。县级各部门对属于职责范围内的建议与投诉，能够立即办理的，原则上要求 5 个工作日内进行办理，并及时向群众回复办理情况，提高群众满意度；对确因客观原因等不能立即办理的，要与建议与投诉人加强沟通，说明情况。

（四）督办。县政府督查室、县爱卫办要定期组织检查各单位建议与投诉办理情况，对群众建议与投诉属实，但相关职能部门未采纳、未办理、办理不彻底或者说明情况群众仍不满意的，要督促限期整改，对限期整改不到位、不彻底的，予以通报批评。

（五）归档。各办理部门负责对办理事项涉及资料进行收集、整理、归档。定期开展分类统计，进一步分析总结，举一反三，持续提升群众满意度。同时，办理事项及时报县爱卫办存档备查。

六、建议与投诉要求

群众建议与投诉内容要客观真实，投诉事项要准确、详细、具体，除电话投诉举报外，其它方式原则上应有现场照片辅证，以便查证、整改和反馈。

县级各部门联系人及联系电话:

部门名称	联系人	联系电话	备注
县爱卫办	翟社兵	5557220	
县卫健局	范敏宪	5548671	
县城管执法局	余 伟	5542620	
县生态环境局	祁凯凯	5549396	
县市场监管局	张斌宏	5542030	
县水利局	高伟岗	5545005	

眉县爱国卫生运动委员会办公室



眉县卫生健康局



眉县城市管理执法局



眉县生态环境局



眉县市场监督管理局

2023年4月10日

眉县爱国卫生运动委员会办公室

- 6 -