

江苏省地方标准

DB32/T 3975—2021

公安机关投诉举报处置规范

Specification for complaint reporting handling of police

2021-02-03 发布

2021-03-03 实施

江苏省市场监督管理局 发布

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 核查处置流程 1

6 投诉受理 2

7 投诉流转 3

8 投诉核查 4

9 集体通案 4

10 形成报告..... 4

11 投诉处理..... 5

12 投诉反馈..... 5

13 审核监督..... 5

14 跟踪回访..... 5

15 结果运用..... 5

16 办结归档..... 6

附录 A（规范性） 服务文明用语 7

附录 B（规范性） 核查报告格式 8

参考文献 10

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省公安厅提出并归口。

本文件起草单位：无锡市公安局。

本文件主要起草人：胡晓、徐磊、蒋磊、俞晓东、周维森、陈荔、石磊、赵楠、侯启龙。

公安机关投诉举报处置规范

1 范围

本文件规定了公安机关投诉举报处置的基本原则、处置流程、投诉受理、投诉流转、投诉核查、集体通案、形成报告、投诉处理、投诉反馈、审核监督、跟踪回访、结果运用、办结归档等内容。

本文件适用于设区市公安局设立的投诉举报处置机构。县(市、区)等公安局的警务督察部门参照执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

投诉人 complainant

通过“12389 互联网举报平台”“12389 专用举报电话”、来信及其他渠道向公安机关警务督察部门反映公安机关和民警不依法履行职责、不依法行使职权和不遵守纪律等问题的公民、法人或者其他组织。

3.2

投诉受理人 complaint receiver

负责受理投诉的人员。

3.3

投诉核查人 complaint verifier

负责核查投诉的人员。

4 基本原则

4.1 属地管理,分类流转,分级负责。

4.2 以事实为依据,以法律为准绳,客观公正,及时高效。

5 核查处置流程

核查处置流程见图 1。