大足工改办﹝2022﹞4号

重庆市大足区工程建设项目审批制度改革工作领导小组办公室关于印发《工程建设项目审批

举报投诉管理办法（试行）》的通知

各领导小组成员单位：

现将《大足区工程建设项目审批举报投诉管理办法（试行）》印发你们，请认真遵照执行。

附件：重庆市大足区工程建设项目审批投诉建议处理单

 重庆市大足区工程建设项目审批制度改革工作

领导小组办公室

2022年9月25日

大足区工程建设项目审批举报投诉

管理办法(试行)

**第一条**  为深入推进“放管服”和我区工程建设项目审批制度改革，规范工程建设项目审批行为，切实加强对工程建设项目审批服务工作人员的监督管理，进一步提高工程建设项目审批服务质量，根据《国务院办公厅关于全面开展工程建设项目审批制度改革的实施意见》（国办发[2019]11号）和相关规定，特制定本管理办法。

**第二条**  区工程建设项目审批制度改革工作领导小组办公室（以下简称领导小组办公室）负责受理服务对象对工程建设项目审批服务工作人员的举报投诉。

**第三条  投诉举报形式**

服务对象可以通过现场、信函、电话、12345、渝快办等途径进行举报投诉，举报电话：023-43722222。

**第四条  举报投诉受理范围:**

1. 对符合法定条件的行政许可和服务事项申请不依法受理或决定的;
2. 不依法履行法定职责或违反有关行政许可审批程序的;
3. 受理事项符合办理条件，但有意推诿、拖延或借口研究、请示，未按承诺期限及时办理的;
4. 工作人员态度恶劣、语言生硬，斥责或讥讽服务对象的;
5. 不能一次性明确告知服务对象需提交有关手续、材料，致使服务对象多次往返的;
6. 利用职权吃、拿、卡、要或其他变相手段从服务对象处获得好处的;
7. 不按规定标准收费或擅自提高、降低收费标准、擅自设立收费项目或收取与行政许可无关资费的;
8. 其他违反行政许可服务规定的行为。

**第五条  处理流程**

举报投诉的办理工作由受理、转办、承办、督办、存档五个部分组成。

1. **受理。**领导小组办公室收到投诉建议后，安排专人详细登记备案，做好解答疏导工作，并按照分类办理原则，及时自办、转办、催办和督办。
2. **转办。**对于投诉事项简单，能够当场答复的，尽可能当场向群众说明并在《重庆市大足区工程建设项目审批投诉建议处理单》中写明答复意见，并将情况以适当形式通报给相关窗口；需由有关窗口单位处理的问题，及时向分管领导汇报并将《处理单》及时送交责任单位进行办理，领导小组办公室做好跟踪督办。
3. **承办。**对情况比较简单，涉及一个窗口的投诉，责任单位要在3个工作日内向投诉人答复并以书面形式回复领导小组办公室；对情况较为复杂或涉及两个以上窗口单位的投诉，各有关窗口单位要密切配合，由领导小组办公室指定一个主办单位，在5个工作日内向投诉人答复并以书面形式回复领导小组办公室。
4. **督办。**因特殊情况在规定时限内不能处理完毕的，领导小组办公室应向投诉人说明情况，并负责此投诉的跟踪督办，直至处理完毕。领导小组办公室将不定期对投诉建议处理情况进行通报。
5. **归档。**领导小组办公室落实专人将办结的举报投诉信件原始材料定期归档，以备查询。

**第六条** 被举报投诉的工程建设项目审批服务工作人员应积极配合领导小组办公室对举报投诉事项的调查处理工作，在规定的时间内对举报投诉问题作出说明，并提出拟处理意见，反馈给领导小组办公室。

**第七条**  受理举报投诉应坚持实事求是、有诉必接、有错必纠，惩处、教育相结合和实名举报投诉的原则。举报投诉人无理取闹或不提供被举报投诉对象和举报投诉事项的举报投诉，将视为无效举报投诉，不予受理。

**第八条**  举报投诉处理要做到客观、公正，不偏袒，对于因误解而出现的不合理举报投诉，应耐心、细致地向举报投诉人解答有关问题或解释有关政策及法律法规，消除举报投诉人的疑虑。

**第九条  责任追究**

被投诉的窗口工作人员，经核查责任属实的，按照考核办法进行处理。经查实工程建设项目审批服务工作人员确实存在违规行为的，领导小组办公室将处理结果在一定范围进行通报，并纳入年度考核。情节严重或造成不良后果的，领导小组办公室将督促相关单位将其调离窗口工作岗位；违规违纪的，提交纪检监察部门处理。

对工作人员违纪违法的举报投诉，必须严格遵守有关举报投诉纪律，依法依纪处理，做好保密工作，未经举报投诉人同意不得公开其情况，切实维护当事人的合法权益。如违反举报投诉纪律导致举报投诉人受到打击报复的，一经查实，将追究相关责任人的行政责任；造成不良后果的，严肃追究法律责任。

**第十条**  本管理办法自印发之日起施行。

附件

重庆市大足区工程建设项目审批投诉建议

处理单

|  |  |
| --- | --- |
| 编号： |  (区工改办印章) |
| 接收时间 |  | 来件渠道 |  |
| 来件人 |  | 来件人电话 |  |
| 办事地点 |  | 转办时间 |  |
| 来件内容 |  |
| 类型 | 投诉口建议口 |
| 转办意见 |  请XXX办理，并在3个工作日内将办理情况返领导小组办公室，联系人XXX：联系电话：XXX。 |

重庆市大足区工程建设项目审批制度改革领导小组办公室 2022年9月25日印发