

索引号:	11220200795219742W/2018-05907	分类:	政务服务和数字化建设管理;通知
发文机关:	吉林市人民政府办公厅	成文日期:	2018年08月09日
标题:	关于印发吉林市政务服务举报投诉和咨询建议管理办法的通知		
发文字号:	吉市政办发[2019]36号	发布日期:	2018年08月09日

吉林市政务服务举报投诉和咨询建议管理办法

一、总则

第一条为适应“只跑一次”改革需要,规范吉林市政务服务举报投诉和咨询建议工作,提高政务服务水平,优化经济发展软环境,保障群众和企业合法权益,根据《吉林市加快推进“只跑一次”改革实施方案》(吉市发也 2018 页 7 号)和《吉林市“只跑一次”政务服务运行规则(试行)》等有关规定,结合本市实际,制定本办法。

第二条本办法所称政务服务,是指市、县(市)区人民政府工作部门及具有管理公共事务职能的组织依托政务服务大厅和政务服务网络平台,依申请为公民、法人或者其他组织(以下简称申请人)办理行政许可、其他行政权力和公共服务事项的活动。

第三条在本市行政区域内,对政务服务进行举报投诉或者提出咨询建议,适用本办法。

第四条市政府政务公开办公室负责全市的政务服务举报投诉和咨询建议工作的受理及处置。

政务服务举报投诉和咨询建议可以通过现场接待、12345 热线电话、网络、电子信箱、信函、短信、微信、微博等渠道,进行统一受理、处理、转办、反馈和统计。

— 2 —

第五条市政府政务公开办公室应根据投诉举报和咨询建议的处理结果,每年向各部门(单位)通报,作为对部门(单位)

窗口及其工作人员考核、奖惩的重要依据。

二、举报投诉受理

第六条办理举报投诉案件,应当秉公调查、清正廉洁,不得滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守、泄露秘密。

第七条举报投诉的受理范围为:

- (一) 对应纳入政务大厅集中办理的行政许可、行政事业性收费、其他行政权力和依申请的公共服务等事项而不纳入的;
- (二) 对已纳入政务大厅集中办理的行政许可、行政事业性收费、其他行政权力和依申请的公共服务等事项,仍有部分环节在大厅外办理的;
- (三) 对公布的“只跑一次”事项承诺落实不到位,仍需群众和企业跑多次办理的;
- (四) 综合窗口不按照“统一受理、集成服务”工作要求受理,仍要求群众和企业跑多个窗口的;
- (五) 对涉及若干部门的审批事项,不及时协调,相互推诿、拖延不办,或者不向其他部门移交、拖延移交审结事项的;
- (六) 符合申请条件不予受理的;
- (七) 申请人提交的申请材料不齐全、不符合法定形式,不一次告知需补正内容的;
- (八) 违反法定条件、程序或者超越法定职权作出准予或不予决定的;
- (九) 擅自收费或者不按照法定项目和标准收费的;
- (十) 违反“收支两条线”规定,截留、坐支所收钱款或者违反规定擅自减免收费的;
- (十一) 窗口工作人员工作时间不在岗位或不委托有关人员办理所负责事项,造成延误办事的;

- (十二) 工作效率低, 未在承诺时间内办结有关事项的;
 - (十三) 工作时间不按要求挂牌上岗、玩弄手机等违反工作纪律的;
 - (十四) 徇私舞弊, 收受、索取钱物和其他好处的;
 - (十五) 违反规定要求申请人接受指定的服务机构、中介组织有偿服务的;
 - (十六) 收费不开具财政部门制发的专用票据以及不按规定填写票据的;
 - (十七) 政务服务信息应公开而未公开的, 或收到公开申请而未回复的;
 - (十八) 违反政务大厅管理规定的其他行为;
- 网上办理事项有违反前款的, 属于受理范围。

第八条 市政府政务公开办公室应当受理县(市)区、开发区政务服务问题的举报投诉; 向各县(市)区、开发区转办的, 市政府政务公开办公室应当全程督办。

举报投诉人要求书面答复的, 市政府政务公开办公室应当进

— 4 —

行书面答复。

第九条 市政府政务公开办公室受理举报投诉, 应当严格遵守保密纪律, 严禁私自摘抄、复制、扣押、销毁举报材料, 严禁把举报投诉材料转给被举报投诉人或其他无关人员。与举报投诉内容或举报投诉人、被举报投诉对象有直接利害关系的工作人员应当履行回避原则。

第十条 举报投诉不予受理的, 应明确告知不予受理的原因, 做好解释工作; 举报投诉人要求书面答复的, 应当出具不予受理通知书。

第十一条 举报投诉属于受理范围的, 按照下列情况进行办

理：

(一) 现场举报投诉的, 应当记录举报投诉人姓名、联系方式、投诉事实、理由, 及时向被举报投诉人了解情况, 经调查核实, 事实清楚的, 应当场解决; 情况复杂的, 应在 5 个工作日内办结并书面答复举报投诉人。

(二) 信函等书面举报投诉的, 应登记留存, 在 5 个工作日内办结并书面答复举报投诉人。

(三) 网络、电子信箱、微博、微信、短信举报投诉的, 如事实清楚, 应当在 1 个工作日内通过原渠道答复投诉人; 情况复杂的, 经调查核实, 在 5 个工作日内办结并原渠道答复举报投诉人。

(四) 12345 热线举报投诉的, 如事实清楚, 在市长电话室

— 5 —

转来 1 个工作日内办结并反馈市长电话室; 情况复杂的, 经调查核实, 在 5 个工作日内办结并反馈市长电话室。

(五) 较为复杂或涉及两个以上进驻单位的, 在 10 个工作日内办结并答复投诉人。

(六) 属于现场突发情况, 且举报投诉人、被举报投诉人对举报投诉事实争议较大、现场难以查明的, 举报投诉处理工作人员应尽快控制场面, 并可调阅大厅监控视频资料查明事实。

(七) 属于转办举报投诉案件的, 转办案件受理机关应当在收件之日起规定时限内办理, 并将办理结果回复转办机关, 再由转办机关答复投诉举报人。

第十二条 投诉举报人进行举报投诉, 应当遵守国家法律、法规及其他有关规定, 如实告知被举报投诉人的姓名、单位、举报投诉事实和理由, 鼓励实名举报投诉; 对借举报投诉之机, 故意捏造事实诬告, 或者以举报投诉为名制造事端, 干扰正常政务

服务工作的, 依法追究责任。

第十三条被举报投诉人应协助配合举报投诉处理工作人员

做好调查处理工作, 不得以任何借口推脱责任。

第十四条对举报投诉人投诉和反映的问题, 被举报投诉人

要认真对待、及时整改, 不得以任何借口阻挠、压制举报投诉或打击报复举报投诉人。

第十五条被举报投诉对象不配合调查或提供虚假情况的,

经调查核实、举报投诉反映问题确实存在且被举报投诉人拒不整

— 6 —

改的, 或多次引发被举报投诉行为的, 给予通报批评, 视情况可

以要求其主管部门撤换岗位人员, 并依照《关于对政务公开工

作中违纪行为追究党纪政纪责任的规定》(吉办发也 2001 页 23

号) 和《关于对行政审批工作中违规违纪行为实行责任追究的

暂行规定》(吉办发也 2002 页 29 号) 等有关规定追究责任; 涉及

违法或者严重违纪的, 依法移交司法或者纪检监察机关处理。

第十六条市政府政务公开办公室要将每季度举报投诉的受

理及调查处理情况, 在下一季度的前 10 个工作日内抄送市监察委。

第十七条市政府政务公开办公室对投诉举报处理结果除及

时向投诉举报人反馈外, 也可视情况在适当范围公开, 自觉接受

社会及公众的监督, 公开时不得以任何形式透露或变相透露举报投诉人信息。

三、咨询建议办理

第十八条政务服务咨询建议工作实行分级办理。

市政府政务公开办公室统一办理市级政务服务咨询建议。

县(市) 区、开发区政务服务管理机构办理本行政区域的

政务服务咨询建议。

第十九条咨询建议属于受理范围的,按照下列情况作出处理:

(一)现场咨询建议的,应当当场答复;情况复杂的,应在3个工作日内电话答复咨询建议人。

— 7 —

(二)通过信函、12345热线、网络、电子信箱、短信、微博、微信等渠道提出咨询建议的,应在受理咨询建议起3个工作日内答复咨询建议人。咨询建议转交各窗口单位或有关工作部门的,受理转交的部门(单位)应在收件之日起2个工作日内向转交机关作出回复,转交机关收到回复后应立即向咨询建议人进行答复。12345热线转办的事项,应当向市长电话室反馈。

(三)咨询建议较为复杂或涉及两个以上部门(单位)的,应当在5个工作日内答复咨询建议人。

第二十条建议类事项应当明确回复接受或不接受。不接受的,要告知原因;接受的,要告知下一步工作安排的打算,并作出承诺。

第二十一条咨询建议回复不及时、不全面或不属实的,由市政府政务公开办公室责令重新回复;造成严重影响的,按照有关规定追究责任部门(单位)和责任人的责任。

四、附则

第二十二条公民、法人或者其他组织对各县(市)区、开发区政务服务行为的举报投诉和咨询建议事项适用本办法。

第二十三条各县(市)区、开发区可参照本办法,结合本地实际,制定本地管理办法。

第二十四条本办法由市政府政务公开办公室负责解释。