

运信用办〔2021〕28号

运城市社会信用体系建设联席会议办公室 关于印发《运城市政务失信投诉举报管理办法》的 通 知

各县（市、区）人民政府、运城开发区管委会，市社会信用体系建设联席会议各成员单位及市直有关部门：

为贯彻落实国家发展改革委、省人民政府有关加强政务诚信建设的指导意见，根据《运城市加强政务诚信建设工作方案》（运信用办〔2021〕27号）要求，市社会信用体系建设联席会议办公室研究制定了《运城市政务失信投诉举报管理办法》，现印发给你们，请认真遵照执行。

(此页无正文)

运城市社会信用体系建设联席会议办公室

2021年7月20日

(此件公开发布)

运城市社会信用体系建设联席会议办公室 2021年7月20日印发

运城市政务失信投诉举报管理办法

第一章 总则

第一条 为加快推进全市社会信用体系建设，改善社会信用环境，解决人民群众关注的政务失信问题，根据《国务院关于加强政务诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕76号）、《山西省人民政府关于加强政务诚信建设的实施意见》（晋政发〔2018〕10号）、《山西省人民政府办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的实施意见》（晋政办发〔2020〕10号）等文件精神，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的政务失信投诉举报是指自然人、法人或者其他组织采用信件、电子邮件、电话等形式投诉举报有关政务领域的失信行为。

第三条 投诉举报管理工作应根坚持依法、公开、公平、公正的原则，坚持以“教育整改为主、失信惩戒为辅”的原则。

第四条 通过各县（市、区）人民政府、运城开发区管委会政府门户网站和“信用中国（山西运城）”网站开设统一的失信投诉举报专栏，建立一体化的投诉举报网络信息管理系统，统一受理全市政务失信投诉举报事件。“信用中国（山西运城）”网站开设失信投诉举报专栏由市发展改革委征信服务中心负责。

第五条 市社会信用体系建设联席会议办公室（以下简称市

信用办)负责全市政务失信投诉举报转办、督促落实、回访工作。各县级信用办负责本区域政务失信投诉举报的转办、督促落实、回访工作。

第六条 各县(市、区)人民政府、运城开发区管委会和市直有关行业主管部门负责本辖区、本行业范围内政务失信行为的整改落实、结果反馈等工作。

第二章 政务失信投诉举报受理范围

第七条 涉及政府及其部门的失信行为:

- (一) 涉及群众切身利益的重大政策朝令夕改的;
- (二) 在招商引资过程中, 违约违诺的;
- (三) 违规收费或超标准收费的;
- (四) 公务人员滥用职权, 谋取不正当利益的;
- (五) 损害群众利益、行政不作为等严重影响政府公信力和政府形象的其他失信行为。

第八条 因自然灾害等不可抗力或中央、地方法律法规的修订导致政府的政策无法实施, 或者可以实施但可能给国家和人民造成一定经济损失的, 不列为政府失信行为。

第九条 对下列情形之一的失信投诉举报, 不予受理:

- (一) 正在诉讼尚未裁决的;
- (二) 涉及人民解放军、武警部队的;
- (三) 涉及刑事案件的;

(四) 投诉举报者未以实名进行举报或者投诉举报内容模糊不清，无法调查或回复的；

(五) 应当依法通过行政复议、诉讼、仲裁等法定途径解决的；

(六) 其他通过投诉举报方式不能处理的情形。

第三章 投诉举报受理

第十条 设立固定投诉举报电话，全市 24 小时受理电话为 12345（市市民投诉受理中心负责），受理后转报市信用办；纸质信件收件人为：运城市发展和改革委员会，财政金融科收，邮寄地址为：运城市河东东街 272 号（516 室）；电子邮件发送邮箱为：ycsxyb123@126.com

第十一条 投诉举报者提出投诉举报应当客观真实，对所提供材料的真实性负责。

第十二条 投诉举报符合下列条件的，应予受理：

（一）有明确的投诉举报政府部门及政务失信行为；

（二）被投诉举报的政府部门在本市的行政区域内。

第十三条 各县（市、区）人民政府、运城开发区管委会和市直有关行业主管部门收到市信用办转办的投诉举报信息后，应安排专人负责审查，不属于本职权范围的，应当说明理由并提出转办建议；属于本职权范围的，应当登记造册，于 3 日内向市信用办作出反馈，并以适当方式与投诉举报者对接，没有联系方式

或联系不上的情形除外。

第四章 投诉举报办理

第十四条 投诉举报承办单位自收到转办的投诉举报事项之日起，30日内予以调查核实，依法办理，并将办理结果及时书面告知市信用办。

第十五条 市信用办要对投诉举报事项予以审查，进行督办，相关县级信用办和市直行业主管部门应当积极配合，并督促被投诉举报单位尽快处理投诉举报事项。

第十六条 投诉举报承办单位负责将已办结投诉举报事项的结果反馈给投诉举报者，并征求投诉举报者的意见。投诉举报者对办理结果有较大异议的，可向市信用办提出诉求，市信用办根据情况要求承办单位补充调查事项。

第十七条 市信用办及投诉举报承办单位的工作人员应当遵守下列工作准则：

（一）与投诉举报内容或投诉举报者有直接利害关系的，应当主动申请回避；

（二）应当认真听取投诉举报者陈述事实及理由，必要时可以向有关组织和人员调查核实情况，避免问题升级；

（三）不得将投诉举报涉密信息透露给被投诉举报对象，不得将本单位办理投诉举报的内部研究情况透露给投诉举报者，不得与无关人员谈论投诉举报内容。

第十八条 投诉举报的受理、转办、审查、反馈、回访等环节，一般应当自受理之日起2个月内办结；情况复杂的，承办单位可向市信用办提出书面申请并说明理由，经批准可适当延长1个月。

第十九条 市信用办根据工作需要，可以对部分投诉举报办理情况进行回访，听取投诉举报者的意见和建议，并如实记录回访结果。

第五章 投诉举报跟踪督办

第二十条 市信用办对已受理的投诉举报事项将跟踪督办，必要时可采取听取汇报、查阅资料、实地察看、专访调查、座谈等方式了解情况，投诉举报承办单位应予以配合。

第二十一条 对有下列情形之一的，市信用办应对投诉举报事项承办单位发出提醒督办函：

- （一）未在规定期限之内办结投诉举报事项的；
- （二）未按规定反馈办理结果情况的；
- （三）对办理投诉举报事项敷衍应付、故意拖延的；
- （四）无正当理由不执行转办意见的；
- （五）应予督办的其他情形。

第六章 投诉举报统计分析和处理

第二十二条 市信用办及各县级信用办应建立健全投诉举报档案，立卷归档，留档备查。归档范围应包括投诉举报涉及的全

部有查考价值的文字、音像资料等。

第二十三条 市信用办应对投诉举报信息定期进行汇总、分析和处理。通过对信息的深度挖掘，对热点、难点和具有规律性、普遍性的问题，应及时预警和防范。

第二十四条 投诉举报取得的信息依据有关法律法规的规定认定为失信记录的，将被纳入“信用中国（山西运城）”网站信用数据库，根据有关规定对失信主体实施联动惩戒。如被投诉举报单位在市信用办调查核实阶段，主动改正并使投诉举报者满意或基本满意的，其失信信息记录不纳入市信用平台数据库。

第二十五条 市信用办要将政务失信投诉举报及办结结果向市政府报告，并以适当方式进行全市通报。通报内容一般包括：投诉举报信息统计分析结果、承办单位办理投诉举报工作情况等。并统计办结率、满意度等指标，为政务公开绩效考评提供依据。

第七章 附则

第二十六条 本办法中有关期限的规定是指工作日。本办法由市信用办负责解释。自发布之日起实施。