

获嘉县社会信用体系建设领导小组文件

获信用〔2021〕15号

获嘉县社会信用体系建设领导小组办公室 关于转发《新乡市政务失信投诉举报 管理细则（试行）》的通知

各县直有关部门：

现将新乡市发展和改革委员会《关于印发新乡市政务失信投诉举报管理细则（试行）的通知》（新发改财金〔2021〕204号）转发给你们，请遵照执行。

获嘉县信用办

2021年12月14日

新乡市发展和改革委员会文件

新发改财金〔2021〕204号

新乡市发展和改革委员会 关于印发新乡市政务失信投诉举报管理细则 (试行)的通知

市直各有关单位，各县（市、区）发改委，平原示范区发改局，高新区、经开区经发局：

现将《新乡市政务失信投诉举报管理细则（试行）》印发给你们，请认真贯彻落实。



新乡市政务失信投诉举报管理细则（试行）

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《新乡市人民政府关于印发新乡市加强政务诚信建设实施方案的通知》（新政文〔2017〕158号），并结合我市实际，制定本管理细则。

第二条 本管理细则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互联网、电话、邮件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坚持依法、公开、公平、公正的原则，坚持教育、改正与惩戒相结合的原则。

第四条 通过信用中国（河南新乡）网站开设统一的政务失信投诉举报专栏，公布投诉举报电话及邮箱，统一受理全市政务失信投诉举报。

第五条 新乡市社会信用体系建设局际联席会议办公室（以下简称“市信用办”）负责政务失信投诉举报监管等工作。

第六条 新乡市信用中心（以下简称“市信用中心”）具体负责新乡市政务失信投诉举报受理、转办和反馈等工作，将失信主体的失信信息录入到新乡市公共信用信息平台。

第七条 市直各有关单位和各县（市、区）发改部门负责本

部门、本地区范围内政务投诉举报的核实、办理等工作。

第二章 政务投诉举报受理范围

第八条 涉及政府部门的失信行为：

- (一) 政策朝令夕改，不兑现承诺；
- (二) 在招商引资过程中，失信于外地投资商；
- (三) 超标准收费等违反价格法律法规；
- (四) 公务人员滥用职权，谋取私利；
- (五) 损害人民群众利益、行政不作为等严重破坏政府公信力及对外形象；
- (六) 其他失信信息。

因自然灾害等不可抗力或中央及地方法律法规的修改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巨大财产损失的，不列为政府失信行为。

第九条 通过投诉举报方式无法受理的失信信息范围：

- (一) 诉讼期间未经裁决的失信行为；
- (二) 涉及部队、军区的失信行为；
- (三) 涉及刑事案件的失信行为；
- (四) 投诉举报人未以实名进行举报或者投诉举报内容模糊不详，无从调查或回复的失信信息；
- (五) 应当依法通过行政复议、诉讼、仲裁等法定途径解决的；
- (六) 其他不可以通过投诉举报方式受理的失信信息。

第三章 投诉举报受理

第十条 市信用中心负责统一受理通过互联网、电话、邮件等方式接收的政务失信投诉举报。投诉举报人提出投诉举报应当客观真实，对其提供材料的真实性负责。

第十一条 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。

第十二条 市信用中心收到投诉举报之日起5个工作日内作出受理决定。经审查符合受理条件的，应当自受理之日起15个工作日内转办市直有关单位和有关县（市、区），以书面形式或其他适当方式告知投诉举报人；不符合受理条件的，应当自作出不予受理决定之日起5个工作日内，以适当方式告知投诉举报人，并说明理由，联系方式不详的除外。

第四章 投诉举报办理

第十三条 投诉举报承办单位自收到市信用中心转办的投诉举报后，应自收到之日起20个工作日内调查核实，依法办理，并将办理结果及时告知市信用中心。

第十四条 市信用中心负责将已办结投诉举报的结果反馈给投诉举报人，并在信用中国（河南新乡）网站公开办理结果。

第十五条 市信用中心及投诉举报承办单位的工作人员应遵守下列工作准则：

- （一）与投诉举报内容或投诉举报人有直接利害关系的，

应当回避；

（二）应当听取投诉举报人陈述事实及理由，必要时可以向有关组织和人员调查核实情况，避免激化矛盾；

（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人，不得与无关人员谈论投诉举报内容。

第十六条 投诉举报的受理、转办、核实、办理、反馈等环节，一般应当自受理之日起 60 个工作日内全部办结；情况复杂的，经投诉举报承办单位负责人批准，可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 个工作日，并告知市信用中心延期理由。法律、行政法规、规章另有规定的，从其规定。

第十七条 市信用中心根据工作需要，可以对部分投诉举报办理情况进行回访，听取投诉举报人的意见和建议，并如实记录回访结果。

第五章 投诉举报跟踪督办

第十八条 市信用中心对已受理的投诉举报应跟踪了解办理情况，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协助配合。

第十九条 对发现有下列情形之一的，市信用中心应及时督促投诉举报承办单位，并提出改进建议：

（一）无正当理由未按规定办理期限办结投诉举报的；

（二）未按规定反馈办理结果的；

(三) 办理投诉举报推诿、敷衍、拖延的;

(四) 无正当理由不执行转办意见的;

(五) 投诉举报办理不当的;

(六) 应予督促的其他情形。

投诉举报承办单位收到改进建议后, 应当在 30 个工作日内书面反馈情况; 未采纳改进建议的, 应当说明理由。

第六章 投诉举报统计分析和处理

第二十条 市信用中心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、音像等资料。

第二十一条 投诉举报取得的信息经根据有关法规的标准认定为不良记录、失信记录的, 纳入到新乡市公共信用信息平台。如被投诉人(单位)在调查核实阶段, 主动改正并使投诉人(单位)满意的, 不作为不良记录、失信记录纳入新乡市公共信用信息平台。

第二十二条 市信用办负责监督政务失信投诉举报管理细则执行情况, 将各级政府部门办理投诉举报的情况作为营商环境评价、市政府目标考核及依法行政考核重要依据。

第七章 附 则

第二十三条 本办法自发布之日起实施。

新乡市发展和改革委员会办公室

2021 年 8 月 5 日印发
