

廉江市住房和城乡建设局

关于印发《廉江市住房和城乡建设局 优化营商环境工作投诉建议 办理机制》的通知

各内设股室（站）、下属单位：

为贯彻落实市委、市政府关于优化营商环境工作部署要求，深入推进住房城乡建设领域改革创新，持续优化营商环境，制定《廉江市住房和城乡建设局优化营商环境工作投诉建议办理机制》。现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

附件：廉江市住房和城乡建设局优化营商环境工作投诉建议
办理机制

廉江市住房和城乡建设局

2022年11月7日



廉江市住房和城乡建设局优化营商环境 工作投诉建议办理机制

为深入开展优化营商环境工作，更好服务广大企业和群众，充分发挥社会公众的监督作用，我局优化营商环境领导小组建立投诉建议办理机制，明确我局优化营商环境领导小组办公室及局机关各股室（站）、下属单位的责任。诚恳接受社会公众对我局优化营商环境工作方面的投诉和建议。

一、成立领导小组

成立廉江市住房和城乡建设局优化营商环境工作投诉建议办理机制领导小组。

组 长：许光发 党组书记、局长

副 组 长：巫有强 党组成员、副局长

李永焕 党组成员、副局长

吴永东 党组成员、副局长

成 员：李旭晖、钟日颖、陈翠云、伍江、龙锦欢、黄宗隆、张跃、李文儒、戚锦满、曹传德、黄仁娜、黄允东、曾成廉、何国良、宋君静、刘付智、许超、钟海文、黄绍辉、李景武、肖华毓、黄崇青、麦家华

二、设立及受理

（一）设立接收投诉建议总台，接收在市行政服务中心“12345”热线的投诉建议电话、传真、电子邮箱，广泛收集社会公众对我局营商环境的投诉和建议。（政策法规股负责）

（二）联系市各媒体向社会发布设立投诉建议渠道的公告。（政策法规股负责）

(三) 及时接收社会公众的投诉建议并编号登记, 接到投诉建议当天, 按照“谁主管、谁负责”和“合法、公正、公开、及时、便民”的原则, 将受理事项转各股室(站)、下属单位, 并抄送局优化营商环境领导小组办公室、局机关党委。(政策法规股负责)

(四) 接听投诉建议电话, 须详细记录对方的投诉和建议, 并告知其承办股室(站)、下属单位将于3个工作日内回复办理情况, 如该投诉建议事项3个工作日内不能办结, 要求承办股室(站)、下属单位一周报一次工作进度, 直至办结。对于咨询类事项, 建议拨打12345市民热线咨询。(政策法规股负责)

三、承办

(一) 承办股室(站)、下属单位接到投诉建议材料后, 1个工作日内决定是否受理, 认为不属于职责范围不予受理的, 需列明事实和文件依据, 并提出重新分转的意见建议, 报政策法规股重新核定后再转办。(承办股室(站)、下属单位负责)

(二) 明确具体承办股室(站)、下属单位后, 该承办股室(站)、下属单位须2个工作日内告知投诉建议人受理情况。(承办股室(站)、下属单位负责)

四、督办

(一) 加强跟踪督办, 视情况采取电话、书面、暗访、现场督办和联席会议等方式, 督促承办单位及时办理。(局优化营商环境领导小组办公室、局机关党委负责)

(二) 对责任不清、涉及多个承办股室(站)、下属单位的问题, 由局优化营商环境领导小组办公室牵头, 会同局机关党委组织相关股室(站)、下属单位协调办理。(局机关

党委负责)

五、反馈

(一) 承办股室(站)、下属单位应当对办理结果进行核查,及时反馈投诉建议人,并听取投诉建议人意见。投诉建议人对办理结果不满意,并提供新的证据和理由的,应重新办理。因政策调整、不可抗力等原因,不能在既定时限内办结的,应及时告知投诉建议人。(承办股室(站)、下属单位负责)

六、回访

(一) 对办理完毕的事项,按照一定比例回访,核实办理结果,了解投诉建议人对办理结果的满意度。(政策法规股负责)

(二) 回访中发现承办单位弄虚作假、不作为乱作为慢作为等情况,由局机关纪委发出提醒函、督办函等,责成相关股室(站)、下属单位认真整改。情节严重的给予通报并提出问责建议。(局机关纪委负责)