

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“营商环境整治提升年”活动投诉建议办理机制》的通知

各内设股室（站）、下属单位：

为贯彻落实市委、市政府关于开展“营商环境整治提升年”活动、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“营商环境整治提升年”活动投诉建议办理机制》。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“营商环境整治提升年”
活动投诉建议办理机制

廉江市住房和城乡建设局
2021年9月28日



廉江市住房和城乡建设局“营商环境整治提升年”活动投诉建议办理机制

为深入开展“营商环境整治提升年”活动，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“营商环境整治提升年”活动领导小组建立投诉建议办理机制，明确我局“营商环境整治提升年”活动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营商环境整治提升方面的投诉和建议。

一、成立领导小组

成立廉江市住房和城乡建设局“营商环境整治提升年”投诉建议办理机制领导小组。

组 长：梁小龙 党组书记、局长

副组长：梁永健 党组副书记、副局长

巫有强 机关纪委书记、副局长

罗 锦 党组成员、市纪委监委驻市住建局
纪检监察组组长

陈聪允 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：罗斯林、钟日颖、陈春华、陈翠云、龙锦欢、
黄宗隆、李文儒、伍江、戚锦满、温广科、
曹传德、黄仁娜、黄允东、曾成廉、林美林、

麦家华、肖华毓、何志强、许超、黄崇青、
钟海文、刘付智

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，由局机关党委发出提醒函、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。（局机关党委负责）