

滑县城市管理局

滑县城市管理局 投诉举报管理制度

为全面规范我局投诉举报受理工作，提高办理质量和办结速度，根据工作实际制定本制度。

一、受理范围

1、群众或单位通过口述、电话、短信、书信、社交软件、网络发贴或者留言等方式就城市管理问题进行投诉或者举报的案件。

2、上级部门、同级单位或新闻媒体转交的投诉举报案件。

3、投诉举报内容包括但不限于以下方面：城市管理违法案件，城管工作人员违反纪律吃拿卡要或者徇私枉法等违法、违纪行为，对城市管理工作的意见或者建议等。

二、工作要求

1、工作人员在接到投诉举报后，必须如实、详细记录相关信息，包括时间、地点、事件简述、投诉举报人姓名或者名称、回访电话等，情况紧急的，应立即向科室队负责人或局领导汇报。

2、各单位在接到投诉举报后，要立即到城市管理服务调度中心进行备案登记，不得超过 24 小时。同时，城市管理服务调度中心要跟踪督导办理情况。

3、值班人员接到投诉举报后要详细进行登记，并于次日早上上班后向办公室进行反馈。

4、投诉举报实行限时办结制，对不能立即答复办理的，按照以下要求执行：一般性投诉举报案件办结时间为5个工作日内；复杂疑难投诉举报案件办结时间为10个工作日内；特殊情况不能在规定期限内办结的，应及时向投诉人说明原因，取得理解，并承诺办结期限；上级有要求的严格按照时限执行。

5、接听或者受理投诉举报的工作人员，应当谨慎答复，不清楚的问题应及时向局领导请示汇报，待形成一致意见时再行答复，切忌信口开河、胡乱应答。

6、及时反馈。投诉举报案件办理完毕后，一方面要向局领导反馈办理结果，另一方面要向举报人及转办部门反馈办理结果。

三、职责分工

1、局办公室负责全局投诉举报案件的统一管理、协调和督办。要建立投诉举报管理档案，分别对受理情况、办理情况、办理结果和反馈情况进行详细记录，制作流程图和记录表格。

2、办公室接受投诉举报后，应制作《投诉举报案件交办卡》，经局领导签批后及时转交相关科室队，限定办结日期并全程督办。

3、其他科室队接到投诉举报后，要将有关情况及时上报局领导，在规定时限内认真办理。要对办理情况进行全过程记录，包括文字记录、影像记录，待案件办结完毕后将相关资料交局办公室存档。

4、局办公室负责对投诉举报案件进行统计分析，对于投诉较多的共性问题，应及时总结分析并向局领导提出改进意见。

四、责任追究

1、全局各单位要高度重视投诉举报受理及办理工作，各责任单位和负责人要根据职责分工认真办理，凡是因拒不受理、登记不及时不全面、转办不及时、敷衍办理、未按规定时限反馈等，造成工作延误或产生不良后果的，将严肃进行追责。

2、应当严格保护当事人的合法权益，严禁向无关人员泄漏举报人的信息，违反规定的依法追究相关人员责任。

