

# 罗山县工程建设项目审批制度改革领导小组办公室文件

罗工程改办〔2021〕19号

## 关于印发《罗山县工程建设项目审批举报投诉管理办法（试行）》的 通 知

县工程建设项目审批制度改革领导小组各成员单位：

现将《罗山县工程建设项目审批举报投诉管理办法（试行）》印发你们，请认真遵照执行。

附件：罗山县工程建设项目审批举报投诉管理办法（试行）



2021年12月12日

附件：

# 罗山县工程建设项目审批举报投诉 管 理 办 法

(试 行)

**第一条** 为深入推进“放管服”和我县工程建设项目审批制度改革，规范工程建设项目审批行为，切实加强对工程建设项目审批服务工作人员的监督管理，进一步提高工程建设项目审批服务质量，根据《国务院办公厅关于全面开展工程建设项目审批制度改革的实施意见》(国办发[2019]11号)和相关规定，特制定本管理办法。

**第二条** 县工程建设项目审批制度改革领导小组办公室负责受理服务对象对工程建设项目审批服务工作人员的举报投诉。

**第三条** 服务对象可以通过现场、信函、电话等途径进行举报投诉。

**第四条** 举报投诉受理范围：

1. 对符合法定条件的行政许可和服务事项申请不依法受理或决定的；
2. 不依法履行法定职责或违反有关行政许可审批程序的；
3. 受理事项符合办理条件，但有意推诿、拖延或借口研究、请示，未按承诺期限及时办理的；

4. 工作人员态度恶劣、语言生硬，斥责或讥讽服务对象的；

5. 不能一次性明确告知服务对象需提交有关手续、材料，致使服务对象多次往返的；

6. 利用职权吃、拿、卡、要或其他变相手段从服务对象处获得好处的；

7. 不按规定标准收费或擅自提高、降低收费标准、擅自设立收费项目或收取与行政许可无关资费的；

8. 其他违反行政许可服务规定的行为。

**第五条** 对举报投诉受理范围的举报投诉，受理人员要详细记录举报投诉人姓名、联系方式、举报投诉内容等，并及时向被举报投诉人了解情况。经调查核实，在 24 小时内致电或书面答复举报投诉人。

**第六条** 对于重大问题的举报投诉应先受理后，再按规定程序进行调查。

**第七条** 被举报投诉的工程建设项目审批服务工作人员应积极配合工程建设项目审批制度改革领导小组办公室对举报投诉事项的调查处理工作，在规定的时间内对举报投诉问题作出说明，并提出拟处理意见，反馈给工程建设项目审批制度改革领导小组办公室。

**第八条** 受理举报投诉应坚持实事求是、有诉必接、有错必纠，惩处、教育相结合和实名举报投诉的原则。举报投诉人无理取闹或不提供被举报投诉对象和举报投诉事项的举报投诉，将视为无效举报投诉，不予受理。

**第九条** 举报投诉处理要做到客观、公正，不偏袒，对于因误解而出现的不合理举报投诉，应耐心、细致地向举报投诉人解答有关问题或解释有关政策及法律法规，消除举报投诉人的疑虑。

**第十条** 经查实工程建设项目审批服务工作人员确实存在违规行为的，工程建设项目审批制度改革领导小组办公室将处理结果在一定范围进行通报，并纳入年度考核。对工作人员违纪违法的举报投诉，必须严格遵守有关举报投诉纪律，依法依纪处理，做好保密工作，未经举报投诉人同意不得公开其情况，切实维护当事人的合法权益。如违反举报投诉纪律导致举报投诉人受到打击报复的，一经查实，将追究相关责任人的行政责任；造成不良后果的，严肃追究法律责任。

**第十一条** 对受理或不予受理的举报投诉，均要做好举报投诉材料的归档管理和保密工作，保护举报投诉人和被举报投诉人的合法权益。

**第十二条** 本管理办法自印发之日起施行。