

汕尾市城区文化广电旅游体育局

汕尾市城区文化广电旅游体育局行政行为 投诉举报处理制度

为了自觉接受社会监督，及时处理各种投诉举报，保障公民、法人和其他组织的合法权益，促进改进服务，提高服务质量，维护我局形象，根据有关法律法规和相关规章制度，结合本局实际情况，制定行政行为投诉举报处理制度。

一、受理投诉举报条件

- 投诉举报者必须是到我局办理各项工作事宜过程中，因自己的合法权益直接受到侵害的公民和合法代理人。
- 有明确的投诉举报者（对象），事实根据和具体要求。
- 投诉举报者应有文字材料，或本人口诉由投诉管理人员笔录，投诉举报者应提供真实姓名、联系地址、通讯方式。

二、投诉举报途径与流程

- 本局设有电话投诉：0660-3355061；
网上投诉举报：电子邮箱（swcqwgl tj@163.com）；
现场投诉举报：一楼大堂内设有意见箱、局办公楼一楼墙外设有举报箱；
办公地址：汕尾市城区海滨路51号。

2. 投诉举报者通过电话或者现场口述事情原由或者网络留言后，由投诉管理人员调查事由，向分管领导请示，进行跟进处理，并及时把处理结果反馈给投诉举报者，同时将事件处理过程和结果记录在案。

三、投诉举报处理

1. 投诉管理人员要认真做好投诉举报者的电话记录或情况反映，当时能够口头回复而投诉举报者又满意的，可以直接办结，但必需做好处理记录。在自己职权范围内处理不了的，应及时向分管部门领导汇报情况，及时处理投诉举报事件。

2. 一般性投诉举报案件应在 3-5 个工作日内做出调查处理意见，并视情况书面向上级部门及投诉举报者反馈意见；对上级部门转发的咨询或投诉的网帖，必须在规定的时间内（5 个工作日）及时给予回复。

3. 对缺少凭证和情况不明的投诉举报，要及时通知投诉举报者，待补齐所需材料后受理。

4. 受理投诉举报的工作人员要以事实为依据，以法律法规和相关规定为准则，公正办理投诉举报事宜，保护群众的合法权益。全体工作人员在事后应吸取经验教训，以避免类似投诉举报案件发生。

5. 投诉举报者无理取闹，经劝阻、批评教育无效的，或投诉举报者捏造事实、诬告陷害他人的，应及时告知公安部门处理。

(此页无正文)

汕尾市城区文化广电旅游体育局

2022年4月5日