附件5

康巴什区“无证明城市”投诉举报办法

第一条 为了规范“无证明城市”实施过程中的投诉举报的处理，确保相关街道、部门及时处理申请人的投诉举报，保护申请人利益，增强申请人的满意度和获得感，根据《鄂尔多斯市康巴什区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于创建“无证明城市”实施方案》的规定，制定本办法。

第二条 康巴什区实施“无证明城市”过程中的投诉举报及处理，适用本办法。

第三条 康巴什区“无证明城市”投诉举报电话：12345；0477-8581455。

康巴什区政务服务中心牵头负责进驻中心办理事项涉及的“无证明城市”投诉举报工作，负责“无证明城市”投诉举报接待、受理、回复等工作。

各街道、部门要建立健全本街道、部门投诉举报工作制度，并做好本街道、本部门和本系统“无证明城市”投诉举报工作。

第四条 申请人发现街道、部门有下列行为之一的，可以向有关部门投诉举报：

1. 发现街道、部门仍然直接或变相要求申请人提供证明材料的；
2. 发现街道、部门没有按照清单要求实施“无证明城市”工作的；
3. 发现街道、部门没有按照时间要求核查材料的；
4. 发现其他不符合“无证明城市”实施要求的行为。

第五条 投诉举报可以由本人提出，也可以委托他人代为提出。

第六条 街道、部门应当对投诉举报进行登记造册，主要登记投诉举报时间、投诉举报内容、涉及部门等信息。

第七条 具有下列情形之一的，投诉举报不予受理：

1. 投诉举报内容不够具体明确，且无法核实的；
2. 投诉举报人捏造事实，虚假举报的；
3. 投诉举报事项已经受理或者正在办理，且投诉举报人又重复投诉举报的；

（四）对依法应当通过诉讼、仲裁、复议等法定途径解决的；

（五）其他应当不予受理的情形。

第八条 被投诉举报街道、部门应当自收到投诉举报之日起三个工作日内予以处理并告知投诉举报人：

（一）投诉举报符合本办法规定条件的予以受理，并告知投诉举报人；

（二）投诉举报不符合本办法规定条件的不予受理，并告知投诉举报人不予受理的理由；

（三）投诉举报符合本办法规定条件但不属于本街道、本部门管辖的，告知投诉举报人向有权管理的部门投诉举报。

第九条 被投诉举报街道、部门对受理的投诉举报，应当依照法律、法规和规章，及时组织调查、核实，公正合理地处理。

第十条 处理投诉举报相关人员与投诉举报事项有其他利害关系，可能影响投诉举报公正处理的，应当回避。

第十一条 处理投诉举报相关人员应当在受理投诉举报后十个工作日内办结投诉举报，作出投诉举报处理决定，并及时告知投诉举报人。

第十二条 本办法自2023年8月21日起施行。