

华容县自然资源局规划勘测设计服务中心

测绘投诉机制

为进一步建立健全权籍测绘投诉机制，推进投诉处理工作的规范化和制度化，切实解决企业群众遇到的问题，确保权籍测绘投诉的专业、独立、高效、公正，特制定本机制：

一、投诉内容

1、服务态度方面。如存在服务态度恶劣、不耐心聆听、故意刁难等。

2、工作程序方面。未遵循规定程序，工作流程不规范，超时办结，地籍图、测绘调查成果存在错误未及时更正等。

3、意见建议方面。反映权籍测绘机构有关情况或提出相关工作意见建议的。

二、投诉举报方式

1、直接投诉。

测绘机构办设华容县政务大厅三楼，政务中心在大厅五楼设立监督管理股，群众可到五楼监督管理股直接投诉；或者直接到华容县自然资源局党风廉政室投诉举报。

2、电话或信箱投诉举报。

投诉电话：0730-4689300, 0730-2929513, 市长热线 12345;

举报邮箱：1192599220@qq.com.

3、信函投诉。

投诉人可以书信或其他书面形式直接投放在政务大厅的意见箱,也可通过邮递方式直接寄华容县自然资源局党风廉政室。

三、投诉内容办理

受理投诉事项后,应当对投诉事项内容及时如实记录,调查核实,对投诉事项进行分类。属于投诉受理范围的,能够当场答复是否受理的,应当当场书面答复;不能当场答复的,应当自收到投诉事项之日起15日内书面告知投诉人;但是,投诉人的姓名(名称)、住址不清的除外。不属于受理范围的,经请示局领导同意后,负责将投诉件转到有关单位或职能部门办理。

受理投诉事项后,应当自投诉受理之日起60日内向投诉人反馈办理结果。情况复杂的,在60日期限届满前经批准可适当延长期限一般不超过30日。法律、行政法规、规章另有规定的,从其规定。并告知投诉人正在办理。办结后,应当告知投诉人办理结果。

2022年3月10日

