**咨询投诉举报工作流程图**

附件1：

**掌握的事项，现场予以解答**

**咨询**

**事项**

**业务性强的事项，由相关部门答复**

**处理**

**结果**

**承办人员**

**调查处理**

**（与诉求人沟通）**

分转

**主管局长或与业务主管局长共同签批办理意见**

上报

**投诉**

**举报**

**事项**

**承办部门**

**登记受理**

**督办**

**承办部门主管局领导**

上报

回复/上报

超期

**投诉中心填写催（督）办单**

承办部门直接反馈结果

否

**书面回复**

**诉求人**

是

**市民投诉中心等上级转办部门**

上报审批

**承办部门**

**形成回复文书/报告**

上报

承办部门负责人签字的书面

回复，由主管局长签字审批

**归档**

办理人员录入相关网络平台，符合六要素

**投诉中心**

报投诉中心办理结果文书，相关材料在5个工作日内上报

（重大事项局务会议合议决定后）形成书面回复由办公室盖章，承办部门回复诉求人

**登记受理部门或承办部门不予受理（退件）**

**诉求理由不成立，告知原因**

**不在职权范围内，告知其应受理部门或与有关部门商定移交**