

桐柏县交通运输局文件

桐交（ 2020 ） 80 号



桐柏县交通运输局 关于转发《关于印发南阳市政务诚信评价办法 和政务失信投诉细则的通知》的通知

宛运客运桐柏分公司，局属各单位，局机关各股室：

现将《关于印发南阳市政务诚信评价办法和政务失信投诉细则的通知》转发给你们，请各单位认真组织实施，抓好贯彻落实。

附件：《关于印发南阳市政务诚信评价办法和政务失信投诉细则的通知》



桐柏县社会信用体系建设工作领导小组办公室 关于转发《关于印发南阳市政务诚信评价办法和 政务失信投诉细则的通知》的通知

各乡镇（区）人民政府、县社会信用体系建设工作领导小组各成员单位：

为进一步加强政务诚信建设，提升政府公信力，发挥政府在优化营商环境和社会信用体系建设中的表率作用，激发企业活力和创造力，打造良好的营商环境，推动经济社会高质量发展，根据《南阳市人民政府关于印发南阳市加强政务诚信建设实施方案的通知》（宛政〔2018〕24号）安排部署，现将《南阳市政务失信投诉举报管理细则》和《南阳市政务诚信评价办法》印转发给你们，请结合工作实际，抓好贯彻落实。

附件：南阳市社会信用体系建设工作领导小组办公室《关于印发南阳市政务诚信评价办法和政务失信投诉细则的通知》

桐柏县社会信用体系建设工作领导小组办公室

2020年11月18日



南阳市社会信用体系建设工作领导小组办公室文件

宛信用办〔2020〕10号

签发人：贾海玲

关于印发南阳市政务诚信评价办法和 政务失信投诉细则的通知

各县市区政府、市社会信用体系建设工作领导小组各成员单位：

为进一步加强政务诚信建设，提升政府公信力，发挥政府在优化营商环境和社会信用体系建设中的表率作用，激发企业活力和创造力，营造良好的营商环境，推动经济社会高质量发展，根据《南阳市人民政府关于印发南阳市加强政务诚信建设实施方案的通知》（宛政〔2018〕24号）安排部署，现将《南阳市政务失信投诉举报管理细则》和《南阳市政务政务诚信评价办法》印发给你们，请结合工作实际，抓好贯彻落实。

附件：1、南阳市政务诚信评价办法

2、南阳市政务失信投诉举报管理细则

2020年11月9日

附件 1:

南阳市政务诚信评价办法

第一章 总则

第一条 为深入贯彻《国务院关于加强政务诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕76号），完善政务诚信监督体系和管理制度，规范政务诚信评价活动，促进政务诚信建设，结合本市实际，制定本办法。

第二条 各级人民政府及其部门应当加强政务诚信建设，坚持依法行政、政务公开、勤政高效、守信践诺，加大对政务失信行为的惩处力度，不断提升政府公信力。

第三条 政务诚信评价工作由社会信用体系建设主管部门负责，委托社会信用服务机构、高等院校、科研院所等第三方机构（以下简称“评价机构”）具体实施，所需经费列入财政预算予以保障。

第四条 政务诚信评价活动应当遵循独立、客观、公正、审慎的原则，保守国家秘密，保护个人隐私。

第六条 市社会信用体系建设主管部门负责完善政务诚信评价指标体系和评价方法，组织、协调、推进本行政区域内政务诚信评价相关工作，支持、指导、监督评价机构依法依规开展政务诚信评价活动。

第二章 评价内容和依据

第七条 评价机构应当在广泛采集、核实受评单位政务诚信信息的基础上，依照下列四个方面12项指标，对受评单位的政

务诚信状况进行综合评价:

(一) 依法行政情况。主要评价科学民主决策、政务信息公开、依法履职尽责 3 项指标。

(二) 勤政高效情况。主要评价创新管理方式、提升服务效能 2 项指标。

(三) 守信践诺情况。主要评价目标责任落实、政策承诺兑现、合同协议履行 3 项指标。

(四) 信用建设情况。主要评价制度机制建设、信用信息共享、公务员信用管理、政务失信惩戒 4 项指标。

第八条 评价机构应当通过下列渠道广泛收集反映受评单位政务诚信状况的相关信息, 作为开展政务诚信评价的依据:

(一) 从受评单位采集政务诚信评价所需的相关信息。

(二) 从人大、政协采集其对同级政府、政府部门及政府组成人员的监督信息;

(三) 从人民法院采集政府及政府部门被列入失信被执行人的信息;

(四) 从监察部门采集其对政府部门及相关人员给予纪律处分、问责处理等方面的信息;

(五) 从审计部门采集其对政府部门的审计相关信息;

(六) 从督查部门采集国家以及本省各级党委、政府开展督促检查的相关信息;

(七) 从信访部门采集有明确结论的反映政府部门及其工作人员不作为、慢作为、不依法行政、侵害群众利益的信息。

(八) 从各级政府和部门网站采集重大决策、政务公开、网

上服务等方面的信息;

(九) 从新闻媒体、主流媒体网站等采集各级政府和政府部门的服务创新、履约践诺以及社会各界的评价评议信息。

(十) 从有关部门采集可查实社会公众对政府和政府部门的举报、投诉信息。

(十一) 深入辖区企业等市场主体调查了解其对政府管理服务的评价和意见。

(十二) 通过其他合法途径收集政务诚信信息。

第三章 评价流程和规范

第九条 年度政务诚信评价工作应于次年 1 月至 3 月实施, 3 月底完成。

(一) 通过市公共信用信息平台政务诚信评价系统完成自动化评价。

(二) 组织评价机构对本级政府工作部门、各县区政府的政务诚信状况开展第三方评价, 在市平台自动化评价结果的基础上, 根据年度政务诚信评价指标开展信息收集, 并于 3 月 31 日前产生年度评价报告。

第十条 评价机构应当按照下列流程和规则开展政务诚信评价活动, 确保评价结果全面、客观、真实、准确:

(一) 信息采集。组建政务诚信评价工作小组, 按照本规程第八条规定, 全面收集受评单位的政务诚信信息, 扎实做好前期准备工作。

(二) 信息核实。在正式开展评价工作之前, 应实地走访受

评单位，并以书面形式请受评单位核实、补充政务诚信信息。

（三）初步评价。按照全省统一的政务评价标准，采用加权法和百分制，对受评单位的政务诚信状况进行评分，形成初步评价报告。

（四）初评结果反馈。将初步评分结果和评价报告送交受评单位确认。受评单位对初评结果有异议的，应当在 5 个工作日内提出复评申请并说明理由。受评单位未在规定时间内提出复评申请或未提供充分理由和证明材料的，初评结果即作为最终评价结果。复评申请仅可提出一次。

（五）复评。根据受评单位提出的复评申请和证明材料进行重新评价，确定最终评分，修订评价报告。

（六）评价结果审核。最终评分和评价报告确定后，报请委托部门进行规范性审核。

（七）评价报告信息上传。政务诚信评价报告经委托部门规范性审核后，由评价机构及时上传至省公共信用信息平台，记入各级、各部门诚信档案。

第十一条 评价机构出具的政务诚信评价报告主要包括下列内容：

- （一）综合评分和总体评价；
- （二）单项评分及其说明；
- （三）存在问题及改进建议；
- （四）评价所依据的主要信息；
- （五）其他需要载明的内容。

第十二条 评价机构对受评单位提供的原始资料以及评价过

程中形成的相关文字资料，应当归档备查，严格执行国家保密法律、法规和其他有关规定，确保相关信息的安全。

试行期间，评价机构采集的各类政务诚信信息和评价结果暂不向社会公开。法律、法规另有规定的，从其规定。

第四章 监督管理

第十三条 评价机构未按本规程有关规定开展政务诚信评价活动的，按照委托协议的相关约定处理。

第十四条 各级人民政府社会信用体系建设主管部门、评价机构及其人员在政务诚信评价活动中，玩忽职守、徇私舞弊、弄虚作假、泄露国家秘密、侵犯个人隐私的，依法追究法律责任。

第五章 附则

第十五条 本办法自印发之日起施行。从2021年开始，每年开展上一年度政务诚信评价。

南阳市政务失信投诉举报管理细则

第一章 总则

第一条 为加快推进全市社会信用体系建设，改善社会信用环境，解决人民群众关注的政务失信问题，结合我市实际，制定本管理细则。

第二条 本管理细则所称的政务失信投诉举报是指自然人、法人或者其他组织采用信件、互联网、电话等形式投诉举报有关政务领域的失信行为。

第三条 投诉举报管理工作应坚持依法、公开、公平、公正的原则，坚持以教育、改正与惩戒相结合的原则。

第四条 通过信用中国（河南南阳）网站开设统一的失信投诉举报专栏，统一受理全市政务失信投诉举报事件。

第五条 市社会信用体系建设工作领导小组办公室（以下简称市信用办）负责全市政务失信投诉举报转办、督促工作。

第六条 各级政府、部门和有关行业单位负责本地区、本部门范围内政务失信行为的办理和反馈等工作。

第二章 政务投诉举报受理范围

第七条 涉及政府部门的失信行为包括：

- （一）政策朝令夕改，不兑现承诺；
- （二）在招商引资过程中，失信于外地投资商；
- （三）超标准收费等违反价格法律法规；

(四) 公务人员滥用职权, 谋取私利;

(五) 损害人民群众利益、行政不作为等严重破坏政府公信力及对外形象;

(六) 其他失信信息。

因自然灾害等不可抗力或中央及地方法律法规的修改导致政府的政策无法实施, 或者可以实施但可能给国家和人民造成巨大财产损失, 不列为政府失信行为。

第八条 通过投诉举报方式无法受理的失信信息范围包括:

(一) 诉讼期间未经裁决的失信行为;

(二) 涉及部队、军区的失信行为;

(三) 涉及刑事案件的失信行为;

(四) 投诉举报人未以实名进行举报或者投诉举报内容模糊不详, 无从调查或回复的失信信息;

(五) 应当依法通过行政复议、诉讼、仲裁等法定途径解决的;

(六) 其他不可以通过投诉举报方式受理的失信信息。

第三章 投诉举报受理

第九条 投诉举报人提出投诉举报应当客观真实, 对其提供材料的真实性负责。

第十条 投诉举报符合下列条件的, 应予受理:

(一) 有明确的投诉举报政府部门及政务失信行为;

(二) 被投诉举报的政府部门属于本市的行政区域内。

第十一条 各级政府、部门和有关行业单位安排专人负责, 并于收到投诉举报之日起 5 日内作出受理。经审查符合受理条件

的，应当自受理之日起15日内，以书面形式或其他适当方式告知投诉举报人；不符合受理条件的，应当自作出不予受理决定之日起5日内，以书面形式或其他适当方式告知投诉举报人，并说明理由，联系方式不详的除外。

第四章 投诉举报办理

第十二条 投诉举报承办单位自收到转办、交办的投诉举报后，应自收到之日起30日内调查核实，依法办理，并将办理结果及时告知市信用办。

第十三条 市信用办应对投诉举报予以审查，并进行督办。

投诉举报人（单位）应积极配合各地区、各部门完成调查核实工作。

第十四条 投诉举报承办单位负责将已办结投诉举报的结果反馈给投诉举报人，并征求投诉举报人的意见。

投诉举报人对办理结果存有异议的，投诉人可向市信用办投诉，要求接办单位做出二次调查等决定。

第十五条 市信用办及投诉举报承办单位的工作人员应遵守下列工作准则：

（一）与投诉举报内容或投诉举报人有直接利害关系的，应当回避；

（二）应当听取投诉举报人陈述事实及理由，必要时可以向有关组织和人员调查核实情况，避免激化矛盾；

（三）不得将投诉举报涉密信息透露给被投诉举报对象，不得将本单位办理投诉举报的内部研究情况透露给投诉举报人，不得与无关人员谈论投诉举报内容。

第十六条 投诉举报的受理、办理、协调、审查、反馈等环节，一般应当自受理之日起 60 日内全部办结；情况复杂的，经投诉举报承办单位负责人批准，可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知市信用办延期理由。法律、行政法规、规章另有规定的，从其规定。

第十七条 市信用办根据工作需要，可以对部分投诉举报办理情况进行回访，听取投诉举报人的意见和建议，并如实记录回访结果。

第五章 投诉举报跟踪督办

第十八条 市信用办对已受理的投诉举报应跟踪了解办理情况，必要时可采取听取汇报、查阅资料、实地察看、专访调查、座谈等方式了解情况。投诉举报承办单位应予协助配合。

第十九条 对发现有下列情形之一的，市信用办应及时督促投诉举报承办单位，并提出改进建议：

- （一）无正当理由未按规定办理期限办结投诉举报的；
- （二）未按规定反馈办理结果的；
- （三）办理投诉举报推诿、敷衍、拖延的；
- （四）无正当理由不执行转办、交办意见的；
- （五）投诉举报办理不当的；
- （六）应予督促的其他情形。

投诉举报承办单位收到改进建议后，应当在 30 日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

第二十条 市信用办及各县市区社会信用牵头单位应建立健全投诉举报档案，立卷归档，留档备查。归档范围应包括投诉举

报涉及的全部有参考价值的文字、音像等资料。

第二十一条 市信用办以适当方式定期对投诉举报情况进行通报，并监督各地区各部门工作规范执行、保密措施落实情况。

第六章 附 则

第二十二条 本办法中有关期限的规定是指工作日。

第二十三条 本办法自发布之日起实施。

