

# 开封市自然资源和规划局文件

汴自然资发〔2021〕5号

## 关于印发测绘行业监督管理投诉工作制度的 通知

各县（区）局，各测绘资质单位：

现将《测绘行业监督管理投诉工作制度》印发给你们，  
请认真贯彻执行。



2021年1月18日

# 测绘行业监督管理投诉工作制度

为了规范地理信息市场秩序，促进地理信息行业健康发展，加强我市测绘资质日常监督管理，营造良好的营商环境，结合实际，特制定本制度。

一、管理部门：开封市自然资源和规划局负责本行政区域测绘工作的统一监督管理。

二、适用范围：测绘资质单位在开封市行政区范围内从事的测绘活动。

（一）测绘资质单位测绘项目的完成及质量情况；

（二）相应资质标准条件的符合情况；

（三）是否有超越资质许可的范围及作业限额从事测绘活动的行为；

（四）是否有以其他测绘单位的名义从事测绘活动的行为；

（五）是否有涂改、转让、转借《测绘资质证书》的行为；

（六）是否有将承接的测绘项目转包或者违法分包的行为；

（七）测绘单位信用情况；

（八）法律法规规定的其他情况。

三、开封市测绘行业监督管理主管部门为开封市自然资源和规划局矿产资源保护监督（测绘地理信息管理监督）科。投诉电话：0371-23991085，邮箱：kfschdlxx@163.com；来访、

信函：河南省开封市八大街市直机关综合办公楼开封市自然资源和规划局 746 室。

四、测绘行业监督管理工作实行统一领导、属地管理、依法行政、方便高效、公平公正的原则。

五、投诉人应当提供客观真实的投诉材料、证据及联系方式，说明事情的基本经过，提供被投诉对象的名称、详细地址、投诉的具体行为等详细信息。提倡实名投诉举报，投诉人不愿提供自己的姓名、身份等个人信息或者不愿公开投诉行为的，应当予以尊重并严格保密。

六、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。

七、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。

八、上级部门转办的投诉事项，应该及时转办，并将办理情况及时上报。

九、依照《中华人民共和国档案法》等法律法规规定，对投诉事项有关材料应该立卷归档，留档备查。

十、依法保护投诉人、被投诉人的合法权益，遵守下列工作准则：

（一）与投诉事项内容或者投诉人、被投诉人有直接利害关系的，应当回避；

（二）投诉事项登记、受理、处理、跟踪等各个环节，应当依照有关法律法规严格保密，建立健全工作责任制，不得私自摘抄、复制、扣押、销毁投诉材料；

（三）严禁泄露投诉人的相关信息；严禁将投诉人信息透漏给被投诉人及投诉事项查处无关人员，不得与无关人员谈论投诉事项情况；

（四）投诉事项办理过程中不得泄露被投诉对象的信息。

十一、工作人员在办理测绘投诉事项管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，或者违反本办法规定造成严重后果的，应当依法追究相关人员责任；构成犯罪的，移送司法机关处理。

十二、投诉人反映情况及提供的材料应当客观真实，不得诬告诬害他人；投诉人应当依法行使投诉权利，不得采取暴力、胁迫或者其他违法手段干扰自然资源测绘地理信息主管部门正常工作秩序。