

中共辽源市委全面依法治市委员会办公室文件

中共辽源市委全面依法治市委员会办公室 关于印发《辽源市投诉举报处理办法》的通知

各县（区）党委全面依法治县（区）委员会，市直各部门，中（省）直各部门，各人民团体：

现将《辽源市投诉举报处理办法》印发给你们，请依照执行。

中共辽源市委全面依法治市委员会办公室

2020年2月24日

办公室

各县（区）党委全面依法治县（区）委员会，市直各部门，中（省）

辽源市投诉举报处理办法

第一章 总则

第一条 为保护公民、法人和其他组织的合法权益，加强行政治理能力，促进行政执法机关依法行政，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称投诉举报，是指公民、法人或者其他组织认为其他的公民等主体存在违法行为或不当行为，向市、县（区）人民政府各行政主管部门提出的投诉和举报。

提出申诉和举报的公民、法人或者其他组织，称为投诉人。被申诉和举报的其他主体，称为被投诉人。

第三条 市、县（区）人民政府各相关行政部门（以下简称受理机关）具体负责投诉举报案件的登记、受理、处理和回复工作。

第四条 办理投诉举报案件应当坚持属地管理、分级负责的原则。影响较大、案件情况复杂及属地管理可能影响公正处理的投诉举报案件，上级行政机关可以直接调查处理。

第五条 县（区）人民政府及市本级各相关行政执法机关，每年应当向市人民政府报送当年投诉举报案件办理情况。

第二章 投诉范围和方式

第六条 投诉人认为被投诉人的行为违法或不当的，均可投诉举报。有下列情形之一的，受理机关不予受理，但应当向投诉人说明理由：

- （一）不是本机关受案范围的。
- （二）经初步审查即可确认不存在违法行为的；
- （三）属于经济纠纷应由法院等司法部门作出裁判的；
- （四）投诉事项已由其他机关受理的；
- （五）其他依法不予受理的情形。

第七条 各受理机关应当建立投诉制度，并向社会公布受理投诉的电话、传真、通信地址和电子信箱；

投诉人可以采取电话、传真、书信、电子邮件或者当面陈述和递交书面材料等形式投诉，并提供投诉人名称（姓名）、联系方式等有效信息资料；投诉人不愿意提供有效信息资料时，对投诉内容要明确具体。

第八条 对违法事项的投诉举报应有明确的投诉举报对象、具体投诉事项，投诉内容应当真实、客观。投诉人不得恶意投诉、虚假投诉。

第三章 投诉登记、受理和办理

第九条 对符合本办法规定且有初步证据的投诉举报案件，

受理机关应当在 3 日内予以受理，并做好受理登记，制作相应文书送达投诉人。

对不符合本办法规定的受理条件的投诉事项，受理机关应当在 3 日内制作《不予立案告知书》，告知投诉人不予受理的理由。法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

第十条 受理机关受理投诉举报后，可直接调查处理；也可按规定移交有关行政执法机关调查处理。

接受交办投诉举报案件的行政执法机关，应当按规定组织查处，并在规定时间内将调查处理结果反馈投诉人。

第十一条 受理机关受理投诉举报案件应当自受理之日起 30 日内调查、处理完毕。情况复杂确需延长的，经受理机关负责人批准可适当延长，但延长期限最多不得超过 30 日。法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

受理机关应当将调查处理结果及时告知投诉人。投诉人要求保密的，受理机关及其工作人员应当尊重投诉人的意愿，给予保密。

第十二条 受理机关受理投诉举报案件后，应当调查、核实有关情况，并向被投诉人询问案件有关情况。

对受理机关依法进行的调查，被投诉人以及其他与投诉事项有关的当事人应当予以配合，如实说明情况，提供有关资料，不

得拒绝、隐瞒和伪造。

第十三条 受理机关的调查人员对投诉举报案件进行调查时，不得少于两人。

调查人员与投诉案件有直接利害关系的，应当回避。

第十四条 在投诉举报案件处理过程中，受理机关应当听取被投诉人的陈述和申辩，必要时可通知投诉人和被投诉人进行质证。

第十五条 受理机关负责处理投诉举报案件的人员应当严格遵守保密规定，保守投诉处理过程中所涉及到的国家秘密、商业秘密，保护个人隐私。

第十六条 投诉举报案件调查处理结束后，应当依法作出处理决定。

第四章 责任追究

第十八条 被投诉人或者其他与投诉举报有关的当事人干扰或阻碍受理机关办理投诉举报、对投诉人进行打击报复的，依法追究行政及法律责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十九条 有关单位及个人对投诉举报案件调查处理决定不服的，可以向决定作出机关提出申诉。

第二十条 对依照本办法规定应当受理的投诉举报案件，无正当理由拒绝受理或受理后不依照本办法规定进行查处的，上级

或本级人民政府可责令其受理、查处，或直接查处。

对受理后不按规定查处、不执行上级机关处理决定的行政执法机关和主要负责人、相关责任人，由市、县（区）人民政府给予通报批评，同时移送监察机关依据有关规定进行责任追究。

市、县（区）人民政府于每年的12月底印发通报，公布举报投诉的登记、受理情况。

第二十一条 受理机关及其工作人员滥用职权、徇私舞弊、索贿受贿、失职渎职及有其他违法行为的，依法追究行政责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五章 附则

第二十二条 本办法自公布之日起施行。