

# 承德县市场监督管理局

## 承德县市场监督管理局 乱收费投诉举报查处制度

为进一步加强行政事业性收费和经营服务性收费管理,规范市场监管部门受理乱收费投诉举报事项核查处理工作,加大对乱收费的查处力度,确保上级出台的各项降费政策落到实处,特制定本制度。

### 一、乱收费投诉举报内容

所指的乱收费主要包括:行政事业性收费和经营服务性收费目录之外擅自设立的收费项目、扩大收费范围、提高收费标准、改变收费对象和期限、征收已明令取消停止执行的收费等。

### 二、投诉举报途径

投诉人可以采用电话、信函、来访等形式向县市场监督管理局进行投诉举报,举报电话 12315。

### 三、投诉举报应当提供下列材料:

- (一) 投诉人的姓名、电话号码、通讯地址;
- (二) 被投诉人的名称(姓名)、地址;
- (三) 具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。

投诉人采取非书面方式进行投诉的,工作人员应当记录前款规定信息。



#### 四、投诉举报受理

具有处理权限的市场监督管理部门，自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。

#### 五、结果反馈

12315 投诉举报中心对投诉人、被投诉单位、投诉内容等信息进行详细记录，按照相关职能，由对应股室开展具体核实。核查工作结束后，向投诉举报人反馈核查结果。

#### 六、不予受理的情形

(一) 投诉举报事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；

(二) 对同一乱收费行为已经受理的；

(三) 没有提供乱收费行为具体事实的；

(四) 除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；

(五) 未提供本办法第三条第一款材料的；

(六) 法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

#### 七、违规处理

对违反规定乱收费的，按照价格法律法规依法进行处理。

2020年12月23日

