

承德县市场监督管理局

承县市监政办通〔2022〕20号

承德县市场监督管理局 关于印发《行政执法投诉举报工作制度》的 通知

综合执法局各分局、综合执法大队、机关各股室、直属事业单位：

为进一步严格规范公正文明执法，深入推进行政执法全过程记录工作，现将《行政执法投诉举报工作制度》印发给你们，请按要求认真执行。

承德县市场监督管理局

2022年8月4日



承德县市场监督管理局

行政执法投诉举报工作制度

第一条 为监督我局行政执法机构和行政执法人员的执法活动，保护公民、法人或者其他组织的合法权益，依法查处违法执法行为，促进依法行政，制定本制度。

第二条 承德县市场监督管理局行政执法投诉举报受理工作由机关党委负责，联系电话：3011488，办公地点：市场监督管理局办公楼 314 室。

第三条 自然人、法人或者其他组织发现有下列行为的，有权进行投诉或举报：

（一）认为具体的行政行为违法或者不适当，给行政管理相对人的合法权益或者国家利益造成严重损害的；

（二）认为不履行法定职责或者越权履职，造成不良后果的；

（三）认为无正当理由拒绝审批、颁发许可或延期审批、发证的；

（四）认为违法进行收费或违反罚款收缴分离规定的；

（五）认为不依法告知听证、复议或者诉讼等救济权利的；

（六）发现行政执法人员未持有或不出示证件，不按法定程序执法或不文明执法，态度蛮横、滥用职权、徇私枉法的；

（七）法律、法规、规章规定的可以投诉举报的其他行为。

第四条 投诉举报的条件：

- (一) 属于可以投诉举报的范围；
- (二) 有明确的被投诉举报部门或行政执法人员；
- (三) 有具体的投诉请求事项和事实依据。

第五条 举报投诉方式：电话、信函、来人来访等方式。

第六条 受理投诉举报事项，必须注意保护投诉和举报人的合法权益，严禁向无关人员泄漏投诉或举报人的情况。

第七条 接待投诉举报人或接听电话，必须做到态度和蔼、耐心细致、言语礼貌、切忌草率、急躁、激化矛盾。

第八条 接待投诉举报人或接听电话，必须对投诉举报人的姓名、联系方式和所反映的问题认真规范地做好记录，并完整保存。

第九条 接到投诉举报后，要按照有关规定认真审核。符合受理范围的，经分管领导同意核签后正式办理，并明确具体承办人。

第十条 负责调查处理的部门和承办人必须秉公办事，在十五个工作日内，对反映的问题进行核实并提出调查结果、处理意见及对责任人的责任追究意见。情况较为复杂的，经领导批准后，可以适当延长期限，但最多不得超过三十个工作日。

第十一条 调查处理工作完成后，要认真做好备案工作。

第十二条 对于投诉举报内容不属于受理范围或投诉举报人对处理结果不满意的，应做好相关解释说明工作，并告之其他投诉渠道。

第十三条 举报投诉查实后，按照局相关规定予以处理。

第十四条 处理结果应在一个月内向举报人、投诉人回复。

第十五条 本制度自发布之日起施行。

承德县市场监督管理局

2022年8月4日印发

(共印3份)