

郑州市城区河道管理处文件

郑河处〔2011〕38号

关于印发郑州市城区河道管理处 执法工作制度的通知

处属各单位（部门）：

《郑州市城区河道管理处执法工作制度》已经处党政联席会议研究通过，现将全文印发给你们，请遵照执行。



郑州市城区河道管理处 执法工作制度

- 一、行政执法年度任务目标制度
- 二、行政执法巡查制度
- 三、具体行政行为备案制度
- 四、行政执法联席会议制度
- 五、协同和联合行政执法制度
- 六、行政执法重点人员培训制度
- 七、行政执法责任追究制度
- 八、行政执法明察暗访工作制度
- 九、行政执法投诉举报制度
- 十、行政执法未果事项报告制度
- 十一、行政执法案件回访制度

行政执法年度任务目标制度

第一条 为建立完善行政执法制度，全面提升行政执法效能，根据有关法律、法规和市委办公厅、市政府办公厅《关于落实两个决不允许 提高行政执法效能的实施意见》〔郑办（2010）52号〕、《关于印发《郑州市城市管理局开展文明执法严格执法专项活动实施方案》的通知》〔郑城管（2011）287号〕精神，结合本单位实际，制定本制度。

第二条 承担本单位行政执法职能的部门为处业务科和第一管理所。处业务科依法履行《郑州市市区滨河公园建设管理条例》赋予的有关行政许可项的审批；第一管理所依法履行《郑州市市区滨河公园建设管理条例》赋予的有关行政处罚项的执行，行政处罚权受郑州市城市管理局依法委托。

第三条 行政执法单位应当切实履行职责，主动作为，积极作为，全年必须合法合规，保质保量完成执法任务，且执法类型体现多样化，执法活动实现全年均衡化。

第四条 按照《郑州市行政执法机构执法绩效考核办法（试行）》〔郑办文（2010）71号〕中上级关于行政执法年度任务目标确定的原则，编制30人以上的单位全年完成执法任务不少于80件的要求，结合实际，确定本单位行政执法年度执法任务是：处业务科全年行政执法年度任务不少于15件，第一管理所全年行政执法年度任务不少于65件。

第五条 执法案件的完成指行政许可自受理、审查到最后作出准予或不予行政许可的决定。行政处罚自立案、调查、决定、送达到执行。

本制度自下发之日起施行。

行政执法巡查制度

第一条 为进一步规范城市管理行政执法行为，切实履行城区河道行政执法工作职责，及时发现、制止、查处河区管理范围内的违法行为，维护正常的滨河公园秩序，根据郑办文（2010）71号文件《郑州市行政执法机构执法绩效考核办法（试行）》要求，结合本单位实际，制定本制度。

第二条 巡查内容：

一、主要对滨河公园内行政许可审批事项的巡查，巡查内容有：

- （一）滨河公园内铺设各种管线的审批事项；
- （二）滨河公园内挖掘的审批事项；
- （三）滨河公园内引水的审批事项；
- （四）临时占用滨河公园人行道的审批事项；
- （五）机动车、架子车、三轮车、畜力车在滨河公园禁止区段通行的审批事项；
- （六）在滨河公园内开办服务型经营活动的审批事项。

二、主要对损害滨河公园内园林设施、绿化植物和园容园貌的行为，具体的违法行为有：

- （一）擅自破坏、占用公园人行道；
- （二）机动车、架子车、三轮车、畜力车在滨河公园禁行区段通行；
- （三）擅自开办各类交易市场；
- （四）擅自占用公园绿地；
- （五）擅自实施挖掘行为；
- （六）折采树枝、花果、剥刮树皮、攀爬树木；
- （七）放纵畜禽啃咬树木、花草；

- (八) 踏踩明示禁止入内的草坪;
- (九) 损坏草坪、绿篱、花坛、围栏;
- (十) 在绿地上淋石灰、熬沥青;
- (十一) 污染、损坏建筑小品及其他园林绿地设施;
- (十二) 盗窃、擅自砍伐花木;
- (十三) 其他损害绿化植物和设施的行为;
- (十四) 倾倒垃圾、随地吐痰、随地便溺、乱扔瓜果皮核、烟蒂等废弃物;
- (十五) 焚烧落叶枯草及其他废弃物、在河道内漂洗脏物;
- (十六) 在园林绿化设施、公共设施上乱贴、乱画、乱刻、乱挂;
- (十七) 擅自堆放物料、搭建临时性建(构)筑物及其他设施;
- (十八) 擅自在滨河公园内设置广告;
- (十九) 擅自向公园内排放污水或用管道排污;
- (二十) 园内无证遛犬、放纵犬只随地大小便、踏踩草坪。

第三条 巡查范围：滨河公园管理区域。

第四条 巡查方式：日常巡查、重点巡查和专项巡查相结合。重要地段、关键时段采取重点巡查方式，由各中队根据实际情况确定；专项巡查根据上级有关部门要求统一部署开展。具体的巡查密度、频次为：

一、处业务科：每周不少于两次；第一管理所班子成员：每周不少于三次；

二、中队长：每天不少于二次；

三、一般执法人员：除处(所)统一安排的集体活动或室内工作外，全部工作在责任段，开展巡查工作。

第五条 巡查要求：

一、实行行政执法巡查分级责任制。按照巡查密度、频次的要求量化到每个岗位，做到责任落实到位，巡查任务落实到位。

二、建立巡查记录台帐，记录巡查时间、地点、发现问题和处理问题的结果等要素。每次巡查都应认真做好记录，对巡查中发现的问题应及时处理，对不能及时处理的违法行为，可先制止并逐级上报，后按上级指示进行处理。

三、执法人员在巡查工作中应携带执法证件并主动出示，文明执法，依法执法。

四、巡查工作情况将纳入年度考核内容。对考核不合格的，取消年度评先评优资格；对于巡查过程中发现的问题，隐瞒不报、处置不力，造成一定影响和后果的，予以严肃处理。

第六条 在巡查工作中严格贯彻落实中共郑州市委“十个不允许”。本制度自下发之日起施行。

具体行政行为备案制度

第一条 为贯彻落实国务院《全面推进依法行政实施纲要》、《郑州市人民政府关于进一步规范行政执法行为的通知》精神，有效建立完善具体行政行为备案制度，加强行政执法监督，保障行政执法机构依法行使职权，保护公民、法人和其他组织的合法权益，促进依法行政，提高行政执法水平，根据有关规定，制定本制度。

第二条 报送备案范围

处业务科、第一管理所作出的具体行政行为属下列情形之一的，为具体行政行为，必须向上一级报送备案：

一、行政许可事项：

- (一) 滨河公园内铺设各种管线的审批事项;
- (二) 滨河公园内挖掘的审批事项;
- (三) 滨河公园内引水的审批事项;
- (四) 临时占用滨河公园人行道的审批事项;
- (五) 机动车、架子车、三轮车、畜力车在滨河公园禁止区段通行的审批事项;
- (六) 在滨河公园内开办服务型经营活动的审批事项。

二、行政处罚事项:

- (一) 向滨河公园内排放污水或用管道排污;
- (二) 以运输工具倾倒垃圾和其他废弃物;
- (三) 擅自实施挖掘行为;
- (四) 擅自占用滨河公园用地;
- (五) 损坏滨河公园固定设施;
- (六) 盗窃、擅自砍伐花木;
- (七) 破坏或擅自拆除花坛、花带、绿篱、草坪;
- (八) 机动车、架子车、三轮车、畜力车擅自在滨河公园禁行区段通行;
- (九) 焚烧落叶枯草及其他废弃物、在河道内漂洗脏物;
- (十) 折采树枝、花果、随地便溺、乱扔垃圾、瓜果皮核、烟蒂等废弃物或在滨河公园设施上乱贴、乱画、乱刻、乱挂及踏踩明示禁止入内的草坪。

第三条 报送备案要求

- (一) 具体行政行为应自作出之日起 15 个工作日内报送上级相关法制部门备案。处法制部门负责办理具体行政行为的报送备案及相应工作事项。

(二) 具体行政行为备案件包括备案呈报表及具体行政行为的书面决定，一式三份。备案时应将行政处罚决定书、行政许可决定连同证据目录、申请材料目录、听证笔录、结案报告一式三份报送备案。以上材料均可以复印件形式报送。

第四条 备案审查处理

(一) 具体行政行为备案件直接送上级相关法制部门。上级相关法制部门收到备案材料后，应当按照规定进行审查。

(二) 上级相关法制部门在对报送备案的具体行政行为审查过程中，根据情况可调阅报送备案的重大具体行政行为的案卷和材料，有关部门应当如实提供，不得拒绝。经审查发现报送备案的具体行政行为违法或不当的，应当制作《行政执法监督意见书》，通知其限期纠正；逾期不纠正的，报请上级作出行政执法监督决定，予以变更、撤销。有关部门收到《行政执法监督决定书》后，应当立即执行，并在30个工作日内书面报告落实情况。

第五条 备案责任追究

处法制部门有下列行为之一的，上级给予通报批评，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分：

- (一) 不执行《行政执法监督意见书》的；
- (二) 不执行《行政执法监督决定书》的。

第六条 备案工作要求

处法制部门要提高认识，加强领导，按照备案时限及时报送备案件。上级相关法制部门要对备案工作情况定期组织检查，及时通报备案情况。

本制度自下发之日起施行。

行政执法联席会议制度

第一条 为加强行政执法部门之间的配合，增强行政执法的合力，提高行政执法的效率，建立联席会议成员单位之间的联系机制，制定本制度。

第二条 联席会议以《市委办公厅、市政府办公厅关于落实两个决不允许提高行政执法效能的实施意见》〔郑办（2010）52号〕要求为指导，建立联席会议成员单位之间的联系机制，通过交流、沟通、协调，研究解决我处行政执法工作中的新情况、新问题，不断推进全处依法行政的进程。

第三条 组织机构

联席会议由召集人和成员单位组成。处法制部门负责处理日常事务。成员单位由处属各单位部门组成。可根据会议内容邀请上级法制部门、市城市管理局相关部门参加联席会议。

第四条 主要职责

- （一）通报和沟通全处行政执法工作情况；
- （二）围绕全处的重点工作或者专项整治的工作需要，统一安排部署联合执法的事项、方法、步骤、措施，加强执法部门之间的配合，增强行政执法合力；
- （三）研究和协调处理行政执法部门执行法律、法规和规章过程中发生的争议；
- （四）研究和解决行政执法中存在的一些重点、难点问题；
- （五）对法制、监察、信访等部门收集到的群众、部门反映的行政执法问题进行研究、协调和督办；
- （六）研究行政执法工作中的新情况、新问题，探索行政执法工作的新思路、新方法。

第五条 工作制度

(一) 联席会议由召集人主持。根据会议议题由召集人确定参会单位名单；

(二) 联席会议采取例会制度，原则上每季度召开一次。每季度第一个月上旬为会议召开时间。因特殊情况需推延、提前或增加会议次数，由处法制部门提前做出安排；

(三) 处法制部门负责联席会议议题的收集，除收集各成员单位提出的议题外，应当定期向处监察室、处信访办等单位收集公民、法人及其它组织对行政执法所反映和投诉的问题。对于上级行政执法机关提出的有关行政执法的议题及个案，应当列入联席会议议题；

(四) 会议议题和参会单位名单经联席会议召集人审订后，于会议前一周送达参加联席会议的有关成员单位及其它相关单位；

(五) 参会单位收到会议通知后，单位主要领导或分管领导应当按时参会，并结合单位行政执法的职能职责准备相关资料；

(六) 联席会议形成的决议经召集人审签后，以联席会会议纪要的形式下发各有关单位；

(七) 联席会议纪要下发后，各成员单位应当认真落实联席会议决定事项，落实情况要形成书面材料逐级上报；

(八) 处法制部门负责联席会议决定事项的跟踪督办；

第六条 责任追究

对会议决议执行不力以及不履行法定职能的行政不作为行为，造成不良社会影响或其它危害后果的，由处法制部门依照我处相关制度追究部门行政领导和有关行政执法人员的责任。

本制度自下发之日起施行。

协同和联合行政执法制度

第一条 为完善行政执法机制，提升行政执法效能，根据有关法律、法规和市委办公厅、市政府办公厅《关于落实两个决不允许 提高行政执法效能的实施意见》〔郑办（2010）52号〕、《郑州市人民政府关于印发郑州市协同和联合行政执法试行办法的通知》〔郑政文（2010）303号〕、《关于印发《郑州市城市管理局开展文明执法严格执法专项活动实施方案》的通知》〔郑城管（2011）287号〕精神，结合本单位实际，制定本制度。

第二条 本制度所称协同和联合行政执法，是指依法应当由本单位所独立查处的违法事项违法行为涉嫌违反多个法律、法规、规章规定，或者行政执法机关依法履行了所有执法手段和程序仍不能制止违法行为以及具有其他情形，确需有关行政执法机关配合，特向上级法制部门申请的行政执法活动。

第三条 在滨河公园管理范围内参与协同和联合行政执法活动的，适用本制度。

第四条 依法应当由本行政执法机构独立查处的违法事项，有下列情形之一的，可以组织协同行政执法：

（一）在执法过程中出现违法事项不听劝阻、蛮横无理、拒不接受处罚、暴力抗法所造成较大负面影响行为的，可申请上级行政执法机关和所在区域的办事处、派出所协同执法；

（二）在执法过程中出现违法事项同时涉及到其他行政执法机构执法职责的，可申请上级行政执法机关和涉及到的行政执法机构进行协同执法；

(三) 在执法过程中对违法事项的查处, 可能遭到违法行为人及相关利害关系人暴力阻挠妨碍的, 可申请上级行政执法机构协同执法;

(四) 在执法过程中对违法事项涉及较多人员利益的, 可申请上级行政执法机构协同和联合执法;

(五) 确需组织协同行政执法的其他事项, 可申请上级行政执法机关协同执法;

第五条 有下列情形之一的, 可以组织联合行政执法:

(一) 应当依法由多个行政执法机关共同查处的违法事项;

(二) 按照上级机关的安排, 对某项大型活动或者特定区域进行行政执法活动的事项;

(三) 确需组织联合行政执法的其他事项。

第六条 协同和联合行政执法工作的启动, 按下列规定执行:

(一) 符合本制度第四条第(一)(二)(三)(四)项情形的, 由本行政执法机构牵头拟订协同执法工作方案, 提请上级执法机关批准, 按照上级行政机关批准的工作方案具体组织实施;

(二) 符合本制度第四条第(五)项情形的, 由负责前期调查工作的负主要责任的行政执法部门在违法事实调查清楚后, 拟订协同执法方案, 报上级机关批准后, 由负责前期调查工作的行政执法部门牵头, 按照上级机关批准的工作方案具体组织实施。

(三) 符合本制度第五条第(一)(三)项情形的, 由承担主要执法任务的行政执法机关拟订联合执法方案, 本行政执法机构坚决听从指挥, 密切协同, 认真完成方案确定的工作任务。

第七条 在协同和联合行政执法活动, 本行政执法机构坚决遵守《行政处罚法》和有关法律的规定, 严格按照法定程序进行检查、取证, 依

法制作行政执法文书，切实保护行政管理相对人的知情权、陈述权、申辩权和申请行政复议、提起行政诉讼等权利。

第八条 在协同行政执法活动中，本行政执法机构严格对监督检查、强制措施、行政处罚等行政执法行为独立承担责任。发现有属于本机构管辖的违法行为，严格按照法定程序，独立做出处理决定。

第九条 有下列情形之一的，本行政执法机构要严格按照有关规定及时上报，不能按规定上报的，按照有关规定进行问责：

- （一）应当发现违法行为而未及时发现的；
- （二）违法行为制止不了又不及时上报的；
- （三）未在第一时间采取有效措施制止、控制违法行为致使违法行为和结果加重的；
- （四）不履行或者怠于履行上级机关批准安排的行政执法活动的；
- （五）作出的行政处罚决定违法或者明显不当的；
- （六）有其他玩忽职守、滥用职权行为的。

第十条 积极参加上级法制部门和行政执法机关召开的联席会议，不断改进行政执法中存在的问题与不足，不断提高行政执法水平。

本制度自下发之日起施行。

行政执法重点人员培训制度

第一条 针对行政执法队伍中出现的违法违纪现象，为顺应文明执法的形势要求，整治行政执法不作为、慢作为、乱作为、滥作为和不文明执法行为，进一步规范行政执法行为，全面提升执法效能，依据有关规定，制定本制度。

第二条 在健全行政执法人员培训轮训制度的基础上，建立行政执法重点人员培训制度。

第三条 行政执法重点人员范围

(一) 行政执法队伍中法律基础知识薄弱未能通过综合法律知识测试的执法人员；

(二) 不能履行《文明执法承诺书》，有不文明执法行为的执法人员；

(三) 在执法过程中因不作为、慢作为、乱作为、滥作为被投诉举报、媒体曝光并被查实的执法人员。

第四条 培训方法

由重点人员所在单位安排专人对重点人员进行离职离岗培训，视情况确定培训时间和培训内容，培训结束后参加处相关部门组织的考试。

第五条 经培训、考试仍不符合行政执法要求的，取消行政执法资格，收回行政执法证件，调离行政执法岗位。

本制度自下发之日起施行。

行政执法责任追究制度

第一条 为了加强行政执法监督，规范行政执法行为，根据有关法律、法规规定，结合本单位实际，制定本制度。

第二条 处属相关执法部门及其工作人员因错误，需追究行政责任或经济责任的，适用本制度。

第三条 本制度所指的行政执法责任，是指处属相关执法部门的工作人员由于故意或重大过失（以下简称过错），违反了法律、法规、规章及上级行政执法机关有关规定，侵犯了国家、公民、法人和其它组织

的合法权益并造成后果的，经上级相关部门通过监督检查、行政复议或行政诉讼等方式，撤销或变更其行政执法行为时所应承担的行政、经济责任。

第四条 处法制部门负责行政执法过错责任的调查并提出处理建议。处法制部门工作人员的行政执法过错责任由处监察室调查并提出处理意见。

第五条 有下列执法过错情形之一的，应予立案调查：

（一）违法实施罚款、违法对当事人的财产采取没收、暂扣等行政处罚的；

（二）对不符合法定条件而予以办理的；

（三）违反有关规定，征收财物、摊派有关费用的；

（四）对举报、直接发现的违法行为，应当处理而不予处理的；

（五）行政执法显失公正的；

（六）违反法定行政执法程序，导致行政执法过错的；

（七）其它应当追究的行政执法过错行为。

第六条 有下列情形的，可以从轻或免于追究责任：

（一）因行政执法相对人的原因致使其发生过错的；

（二）发现执法过错主动及时纠正且未造成不良后果的；

（三）执法过错情节轻微的；

（四）其他主客观原因造成不属于行政执法人员直接过错的。

第七条 有下列情形的，应当从重处理：

（一）因玩忽职守、循私枉法、受贿等原因造成执法过错的；

（二）执法过错造成严重后果或在社会上造成不良影响，严重影响执法形象的；

（三）屡次发生执法过错的。

第八条 由于具体承办人员陈述事实有误、或隐匿证据、提供虚假证据导致审批、审核错误的，由具体承办人员承担责任。

领导不采纳具体承办人员或相关执法部门意见，另行作出决定，造成行政执法过错的，由领导承担责任，并按管理权限报上级部门追究。

第九条 根据规定应当经过有关部门审批、审核而未经审批、审核作出的行政行为，由直接责任人承担责任。

第十条 经审批审核过的具体行政行为，造成行政执法过错的，由审批、审核机构（人）与承办机构（人）共同承担责任。

第十一条 对行政执法过错责任人员，视情节轻重，给予责令改正、作出检查、通报批评、赔偿相应费用和行政处分等处理。

第十二条 对构成行政执法过错、需追究过错责任的，由局法制处进行初审，并提出立案建议，报局领导审批。

第十三条 经批准立案的行政执法过错责任案件，由处法制部门会同有关处室负责调查、取证。调查结束后，应写出书面调查报告及处理建议逐级上报。

第十四条 经批准应追究行政执法过错责任的，应制作《行政执法过错责任追究决定书》。

决定书的内容包括：被追究人的基本情况、行政执法过错的事实、案件的性质、追究责任的依据、追究责任的形式、追究责任的时间等。

第十五条 过错责任人对处理决定不服的，有权向局相关部门申请复查或复核。

处监察室在接到被追究责任人的申诉书后，应在 5 个工作日内予以复查或复核。

第十六条 工作人员在行政执法过程中违反党纪、政纪的，按干部

管理权限由有关部门负责查处。触犯刑法的，移交司法部门查处。

本制度自下发之日起施行。

行政执法明察暗访工作制度

第一条 为进一步规范执法执纪和文明服务行为，确保政令畅通，有效的促进各项工作的贯彻落实，制定本制度。

第二条 明察暗访的主要内容

明察暗访的主要工作内容是：督促检查相关部门的执法执纪情况；措施落实情况；工作纪律执行情况；风纪规定遵守情况；工作部署和阶段性工作的贯彻落实情况。

第三条 明察暗访的工作方式

（一）重点检查。组织专门人员，制定专门方案，对相关部门的执法管理工作情况、文明执法、实施到完成全过程进行跟踪检查；对重要工作进行有针对性的检查。

（二）不定期暗访。不定期到相关部门对执法执纪情况、措施落实情况、工作纪律执行情况、风纪规定遵守情况等进行暗访。

（三）社会测评。采取多种形式，如召开不同类型的座谈会、发放测评表、走访河区商户、游人等，广泛调查了解干部职工执法与文明执法的实际情况。

第四条 明察暗访的时间

明察暗访工作由处监察室组织相关科室人员每季度至少进行一次，明察暗访结束后及时对明察暗访情况进行通报。

第五条 实施与监督

对明察暗访中发现的违规违纪行为，检查人员要向被检查的相关部

门反馈，并经明察暗访工作组和被检查的相关部门核实后，按照考核办法的规定进行处理。对未按规定组织每季度明查暗访或未对明查暗访情况进行通报的，给予相关人员通报批评。

本制度自下发之日起施行。

行政执法投诉举报制度

第一条 为监督行政执法部门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，根据有关法律、法规的规定，结合本单位实际，制定本制度。

第二条 行政执法投诉，是指公民、法人或者其他组织认为行政执法部门及其行政执法人员的行政执法行为违法或不当，向行政执法监督部门提出的申诉和举报。

第三条 处法制部门具体负责接受公民、法人或者其他组织对行政执法部门的投诉举报，并做好投诉举报的受理、查处、反馈工作。

第四条 处行政执法部门有下列行为之一的，受具体行政行为侵害的公民、法人或者其他组织，有权向处法制部门投诉或举报。

（一）认为行政执法部门作出具体的行政行为违法或者不适当，给行政执法相对人的合法权益或者国家利益造成严重损害的；

（二）认为行政执法部门不履行法定职责或者越权履职，造成不良后果的；

（三）认为行政执法部门无正当理由拒绝审批、颁发许可证、执照，或延期审批、发证的；

（四）认为行政执法部门违法进行收费或违反罚款收缴分离规定的；

（五）认为行政执法部门不依法告知听证、复议或者诉讼等救济权

利的；

(六) 认为行政执法部门制定的规范性文件侵犯或者损害了行政执法相对人的合法权益的；

(七) 发现行政执法人员未持有或不出示《河南省行政执法证》，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；

(八) 法律、法规、规章规定的可以投诉举报的其他行为。

第五条 公民、法人或者其他组织进行投诉或者举报应符合下列条件：

(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。

第六条 有下列情形之一的，处法制部门一般不予受理

(一) 对行政执法部门作出的行政处分以及其他人事处理决定，或者行政执法部门对民事纠纷作出的调解以及其他处理不服的；

(二) 对同一事实已向行政复议机关申请复议或者向人民法院提起行政诉讼的。

第七条 投诉人进行投诉时应注明姓名、性别、年龄、职业、联系电话或地址，以便于受理后调查取证和向投诉人反馈处理情况。

第八条 投诉举报办理程序

(一) 受理：处法制部门及时受理并做好记录；

(二) 立案：7个工作日内报处分管领导批准立案；

(三) 调查：由处法制部门相关人员进行调查取证，提交调查报告及证据材料；

(四) 处理：根据具体情况，经集体讨论，按管理权限和法定程序，确定违法行政责任人及追究形式。需由处监察室、人事部门作出处理决定的，按有关规定办理；

(五) 反馈：及时向投诉举报人反馈调查处理结果。其中：

1、如投诉举报人有真实准确联系方式的，将处理结果反馈给投诉举报人；

2、上级机关交办的投诉案件，将处理结果呈报给上级机关；

3、新闻媒体等单位转来的投诉案件，将处理结果反馈给新闻单位。

第九条 举报和投诉的办理期限

对于案情简单的投诉举报案件，一般在 20 个工作日内办理完毕；对于案情复杂的投诉举报案件，一般在 30 个工作日内办理完毕。如有特殊情况需延长时间的，应向投诉举报人说明原因。

第十条 对查证属实的违法行为，按照《河南省行政执法责任追究试行办法》予以追究，违法行为情节严重的，处法制部门进行联合调查，给予责任人员行政处分；构成犯罪的，移交司法机关依法追究刑事责任。

第十一条 公民、法人或者其他组织可通过书面、电话、电子邮件等形式进行投诉举报。处法制部门地址：紫荆山路 6 号，投诉举报电话：66249857，投诉举报电子信箱：jinshuihe126 @126.com。

本制度自下发之日起施行。

行政执法未果事项报告制度

第一条 为做好滨河公园管理工作，加大行政执法力度，提高行政执法效能，根据《市委办公厅、市政府办公厅关于落实两个决不允许，提高行政执法效能的意见》文件精神，结合本单位实际，制定本制度。

第二条 本制度所称城区河道行政执法未果事项，是指处执法部门在行政执法过程中，违法事项已经立案调查尚未结案、行政许可事项已经受理但尚未办理完成的行政执法事项。

第三条 执法部门行政执法未果事项实行周报告制度。

第四条 城区河道行政执法未果事项报告材料包括以下内容：事项名称；责任单位名称；执法单位已做的工作和效果、存在的困难或障碍；需上级部门协调解决和政府部门协作配合的事项；需市政府对相关行政部门给予提醒或警示的意见和建议。

第五条 对未按规定报告或报送行政执法未果事项被通报批评的人员，按有关规定处理。

本制度自下发之日起施行。

行政执法案件回访制度

第一条 为了进一步强化执法办案监督，规范执法办案人员行为，提高执法效能和质量，促进依法行政，制定本制度。

第二条 案件回访是指组织人员对查处的违法违规案件的当事人，在规定时间内进行回访检查的工作方式。

第三条 成立案件回访小组，小组成员由处党委纪检委员及有关科室人员组成。回访小组对本年度内查处的一般程序案件进行抽查回访；对办理的重大、典型案件进行重点回访；

第四条 处党委纪检委员负责执法办案人员廉洁自律情况的回访；有关科室人员负责执法人员依法办案及案件执行情况的回访。

第五条 回访的主要内容

一、 执法办案人员廉洁自律情况：

- (一) 办案人员在执法办案过程中是否存在态度生硬、野蛮执法；
- (二) 办案人员在执法办案过程中是否存在以权谋私、执法不公；
- (三) 办案人员在执法办案过程中是否存在玩忽职守、弄虚作假；
- (四) 办案人员在执法办案过程中是否存在疏于管理、行政不作为；
- (五) 办案人员在执法办案过程中是否存在吃、拿、卡、要；
- (六) 办案人员在执法办案过程中是否存在刁难行政执法相对人、执法扰民。

二、 执法人员依法办案情况：

- (一) 办案人员在执法办案过程中是否存在越权执法；
- (二) 办案人员是否依照法律、法规规定的程序执法；
- (三) 办案人员在检查过程中是否出示执法证件；
- (四) 对行政执法相对人进行处罚是否正确履行了告知行政执法相对人享有申辩、申诉权利的义务；
- (五) 办案人员在执法办案过程中是否存在重复处罚；
- (六) 办案人员在执法办案过程中是否存在以罚代管。

三、 案件的执行情况：

- (一) 是否按照行政处罚决定书处罚的内容执行完结；
- (二) 违法行为是否改正或停止；

(三) 是否有新的违法事实发生。

第六条 回访采取上门回访、问卷回访、电话回访等方式进行。回访小组对当事人上门回访时应当向行政执法相对人出示有关证件。

第七条 对回访中发现的问题，处党委纪检委员及有关科室人员应按职责分工，依据相关规定及时处理。

第八条 对执法办案情况每年回访应不少于两次。

第九条 案件回访结束后，要及时进行统计、分析、汇总、反馈。将回访结果与本单位绩效考核、年终考核、评优评先挂钩，兑现奖惩。

本制度自下发之日起施行。