

郑州市管城回族区人民防空办公室文件

管防字〔2013〕40号

管城区人民防空办公室行政执法 投诉举报受理制度

第一条 为及时有效地解决社会公众反映的问题，提高人防行政执法效率，保护投诉举报者的合法权益，根据《郑州市行政执法投诉受理办法》制定本制度。

第二条 本规定所指的人防行政执法投诉举报是属于反映在人防行政许可、行政审批、行政征收、行政处罚、行政强制等事项中乱作为、滥作为、不作为等，被管理行政相对人或社会其他人员采取电话、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举报要求查处的行政行为活动。

第三条 我办纪检组具体承办市本级投诉举报的受理、查处、移交、移送、反馈、存档工作，并依法处理本行政区域内的投诉举报，设立投诉举报电话：67729702。

第四条 办理投诉举报不得推诿、敷衍、拖延。当日受

理当日交办，晚间或节假日值班期间受理的，应于其后第一个工作日交办，由纪检组组长签办；重大投诉举报线索应及时报告主要领导或分管领导，由办领导负责交办。

第五条 投诉举报查办结果应及时反馈举报投诉人，并向社会公开。承办投诉举报事项必须做到事事有回音，件件有落实。投诉举报查办时限，坚持急事急查，一般事件 30 个工作日内，重大复杂事件经办领导批准可适当延长，但延长期限最多不超过 30 日。

第六条 坚持依法办理投诉举报事项。工作人员在办理投诉举报事项中，必须恪尽职守，秉公办理，认真调查、澄清事实、明辨是非，妥善处理，被确认有违纪行为的人和事，应及时提交办领导研究，不得隐瞒不报。

第七条 建立投诉举报管理档案，办结的调查资料、调查报告等交档案室管理；定期进行投诉举报情况分析、总结与统计上报工作。

第八条 办案人员应遵守保密制度，对案件举报人、案情及办案过程不得泄密。

第九条 本制度自公布之日起施行。

二〇一三年十一月二十一日

主题词：行政执法 投诉举报 受理 制度

郑州市管城回族区人民防空办公室

2013年11月21日印发