

郑州市民政局文件

郑民文〔2013〕206号

郑州市民政局关于 印发行政执法投诉举报制度的通知

社区建设服务局，局属各单位，机关各处室：

现将《郑州市民政局行政执法投诉举报制度》印发给你们，
请认真贯彻执行。

2013年10月8日



郑州市民政局行政执法投诉举报制度

为保障公民、法人和其他组织的合法权益，强化对行政执法行为的监督，规范行政执法行为，根据有关法律、法规的规定，结合本局实际，制定本制度。

一、投诉举报范围

任何公民、法人和其他组织发现本局工作人员在行政执法中有下列行为之一的，均可以通过来信、来电、来访等形式依法向本局投诉举报：

- 1、不履行法定职责的；
- 2、违法实施具体行政行为的；
- 3、不合理行使行政裁量权的；
- 4、其他违法执法行为。

公民、法人和其他组织对上述情形已申请行政复议或提起行政诉讼的，不再依照本制度投诉举报。

二、投诉举报条件

公民、法人和其他组织进行投诉举报内容应符合下列条件：

- 1、有明确的投诉举报对象；
- 2、有具体的投诉请求和事实依据；
- 3、属于行政执法投诉举报的范围；
- 4、属本局职权范围、由有关执法人员作出的行政行为。

三、投诉举报受理

（一）受理部门。

局法规处负责行政执法投诉举报的受理工作，按照“分级

负责，归口办理”的原则予以处理，会同相关处室调查、处理，并为不愿公开姓名或单位的投诉举报人保密。

（二）受理程序。

1、受理：一般投诉举报应在自接到投诉举报的5个工作日内作出如下处理：

（1）对符合受理条件的投诉举报，应予受理；不符合受理条件的，不予受理，并告知理由；

（2）投诉举报案件属于其他部门处理的，应告诉投诉举报人向职能部门反映或及时将案卷移送有关部门；

（3）投诉举报内容可以申请复议或提起诉讼的，告知当事人可以依法申请复议或提起诉讼。如果当事人坚持投诉举报的，应予受理。

2、调查：局法规处在受理投诉举报后根据投诉举报涉及的内容，会同相关处室进行调查，并提出处理建议。

3、处理：经查属本局工作人员责任的，应根据情节轻重及具体情况确定违法行政责任人及追究形式；属行政执法责任追究范围的，按《郑州市民政局行政执法责任追究制度》追究相关工作人员的责任；构成犯罪的，移交司法机关依法追究刑事责任。

四、投诉举报处理情况的反馈

投诉举报处理情况按下列规定进行反馈：

1、投诉举报事实不符，维持原处理意见的，应向投诉举报人说明情况；

2、对被投诉举报人做出处理决定的，应及时将处理结果书面反馈投诉人；

3、上级机关交办的投诉举报案件，将处理结果呈报给上级机关；

4、新闻媒体等单位转来的投诉举报案件，将处理结果反馈给新闻单位。

五、投诉举报的办理期限

1、对于案情简单的投诉举报，一般在 20 个工作日内处理完毕；

2、对于案情复杂的投诉举报，一般在 30 个工作日内处理完毕。特殊情况需延长时间的，应向投诉举报人说明原因。

六、投诉举报处理告知

对违法行政责任人作出处理决定后，应及时将处理决定书面通知责任人。

责任人对处理决定不服的，可依照有关规定向原处理机关申请复核或者向有关机关提出申诉。复核和申诉期间，不停止处理决定的执行。

七、投诉举报归档

行政执法投诉举报处理终结后，局法规处应将投诉材料、办理结果等资料归档。

八、本制度自印发之日起施行。