银川市人民防空办公室行政执法

投诉举报受理制度（修订）

第一条 为规范市人防系统行政执法投诉举报受理工作，强化对我市人防行政执法行为的监督，根据《银川市行政执法投诉举报受理规定》（市政府令2号），结合本办实际，制定本制度.

第二条 任何公民、法人或者社会组织（简称投诉举报人）发现银川市人民防空办公室或办属执法单位及其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办投诉举报：

（一）超越法定职权实施行政执法行为的；

（二）行政执法行为违反法定程序的；

（三）违法事实认定不准确，处理决定显失公平的；

（四）违法实施行政强制措施的；

（五）行政执法人员在执法过程中存在“吃拿卡要”或态度蛮横、不文明执法的；

（六）行政执法行为存在不作为、慢作为的。

投诉举报人对上述情形已申请行政复议、提请行政诉讼的和向纪检、监察机关投诉举报的并且已经受理的，不再依照本制度受理投诉举报。

第三条 投诉举报人进行投诉举报内容应符合下列条件：

（一）有明确的投诉举报对象；

（二）有具体的投诉请求和事实依据；

（三）属于本制度第二条规定的受理范围；

（四）由本办有关行政执法人员做出的行政行为。

第四条 办综合科统筹安排行政执法投诉举报的受理工作，并向社会公开受理电话。

第五条 行政执法投诉举报受理程序：

（一）受理登记：办工程科负责行政执法投诉举报的登记工作。办工程科接到投诉举报后，应当填写银川市人民防空办公室行政执法投诉举报受理单。受理单应当记录投诉举报人的姓名、联系方式、投诉举报的内容等基本情况。

（二）转办：办工程科受理登记后转由办综合科，根据投诉人投诉举报内容，转相关科室办理。

（三）审核调查：相关科室接到行政执法投诉转办单后，应当组织不少于两名工作人员进行调查，并有权向有关人员查阅、收集、摘抄、复印、调取案卷及有关材料，了解行政执法情况，并提出调查处理建议；调查处理建议应提交办专题会议或党组会议集体研究决定。

（四）处理：经核查确认行政执法行为存在违法或不当的，应当责令执法部门和执法人员自行纠正，并根据情节轻重及具体情况确定过错责任人并依据相关规定追究责任；构成犯罪的，移交司法机关依法追究刑事责任。

（五）反馈：相关科室应当填写调查处理情况答复单，报办综合科审核后，书面回复投诉举报人。

第六条 投诉举报处理答复单中应当载明投诉举报的基本情况、调查过程，认定执法行为违法或不当的，应当将纠正情况一并载明；认定执法行为合法适当的，应当说明调查认定的事实、理由及相关法律依据。

第七条 受理行政执法投诉举报后应当在30个工作日内审查终结，作出处理决定，并将处理结果告知投诉举报人。情况复杂的，经办领导批准，可以适当延长调查期限，但延长期限不得超过20个工作日。延长调查期限的要及时告知投诉举报人，并在处理决定中说明延长期限的理由。

第八条 行政执法投诉举报办理终结后，办综合科应将投诉材料、办理结果等资料归档。

第九条 投诉举报件的承办人员应当严守纪律，严禁泄露投诉举报人的姓名、单位、住址等情况。

第十条 本制度自印发之日起施行。