

省政府办公厅关于印发江苏省行政效能投诉 中心投诉处理暂行办法的通知

苏政办发〔2005〕48号 2005年4月30日

各市、县人民政府,省各委、办、厅、局,省各直属单位:

《江苏省行政效能投诉中心投诉处理暂行办法》已经省人民政府同意,现印发各地各部门试行。试行中的有关问题,请及时告知省监察厅。

江苏省行政效能投诉中心投诉处理暂行办法

第一条 为规范行政效能投诉处理工作,促进提高行政效能,切实改进机关作风,保护公民、法人和其他组织的合法权益,根据《中华人民共和国行政监察法》、《中华人民共和国行政监察法实施条例》和《国家公务员暂行条例》等有关法律法规规定,结合本省实际,制定本办法。

第二条 江苏省行政效能投诉中心(以下简称投诉中心),负责受理和处理公民、法人和其他组织(以下简称投诉人)对本省行政机关、具有行政管理职能的事业单位及其工作人员(以下简称被投诉人)的行政效能投诉。

法律、法规、规章有专门规定的,从其规定。

第三条 行政效能投诉处理应当坚持依法处理、实事求是,分级负责、归口办理,惩防结合、纠建并举,以及维护投诉人与被投诉人合法权益的原则。

第四条 投诉中心的主要职责是:

(一)负责受理、组织调查、协调处理投诉人对被投诉人行政效能的投诉。

(二)督促、检查、指导各市、县(市、区)以及省各部门和单位,依照有关法律法规调查、处理涉及本地区、本部门和本单位有关行政效能的投诉。

(三)承办省政府或上级有关部门交办的有关行政效能投诉事项。

(四)综合行政效能投诉处理结果,向上级机关报告,必要时,向有关部门通报。

第五条 投诉中心受理投诉人对被投诉人下列行为的投诉:

(一)违法设立或实施行政许可的。

(二)对符合法律、法规、规章和政策规定的事项应当受理而不受理或在受理后未在规

定时间内办结的。

(三)不认真履行岗位职责,对工作推诿,敷衍塞责,效率低下,延误工作或造成损失的。

(四)不履行公开承诺,或违反政务公开规定,不履行公开和告知义务的。

(五)假公济私,故意庇护不正当竞争的。

(六)违反规定,乱收费、乱罚款、乱摊派的。

(七)违反规定,强行指定购买商品或服务的。

(八)执行公务时作风生硬,态度蛮横,行为粗暴,甚至故意刁难的。

(九)对群众的正当要求和合理意见置之不理的。

(十)其他不履行或不正确履行职责的行为。

第六条 投诉中心应明确专人负责受理投诉人的来信、来访、举报电话、电子邮件等,并认真做好投诉的受理登记、分办、转办、督办、反馈、回复和归档立卷等工作。

第七条 投诉中心受理投诉后,按下列情况进行处理:

(一)对有关本级人民政府部门和下一级人民政府及其负责人的投诉,由投诉中心直接组织调查处理。

(二)对除本条第(一)项外的投诉,可转由有权机关处理,必要时也可以直接组织调查处理。

第八条 投诉中心及其工作人员应严格执行保密规定,不得将投诉材料泄露或转给被投诉人。需转交被投诉人员所在单位核实、处理,应摘要转交。

第九条 投诉中心受理行政效能投诉后,应当在3个工作日内及时准确地作出自办、转办和督办的处理。自办件应当在10个工作日内办结。转办和督办件应当在20个工作日内办结。投诉人要求答复的,承办单位应当及时给予答复。

因特殊原因不能按期办结的,在征得主管机关同意后,可适当延长办理期限,并告知投诉人。

第十条 投诉中心应对转办投诉件的调查处理情况进行督查。对处理不当的,可以责成其重新调查处理。

第十一条 有关单位对转办的投诉事项应当在规定时间办结。对推诿扯皮,查处不力,致使投诉人重复投诉,造成不良影响的,依照有关规定,给予承办机关和相关责任人通报批评、组织处理或纪律处分。

第十二条 被投诉人有本办法第五条所列行为之一的,由其职务任免机关或监察机关视情节轻重,依照有关规定,分别给予有关责任人员批评教育、组织处理和相应的行政纪律处分。

第十三条 投诉中心工作人员应当秉公办事,客观公正。对违反规定处理投诉,或者对投诉事项推诿不办、查处不力,造成投诉人、被投诉人合法权益受损的,追究有关责任人员责任。

第十四条 任何单位和个人不得对投诉人的投诉进行阻拦、压制,不得打击报复投诉人。对违反规定造成严重后果的,由其职务任免机关或监察机关给予有关责任人员行政纪律处分。涉嫌犯罪的,移送司法机关依法处理。

第十五条 行政效能投诉处理结果,应在适当范围内公开,接受社会监督,并作为各级行政机关或单位行政效能评估和工作人员年度考核、奖惩的一个依据。

第十六条 各地、各部门可参照本办法,结合工作实际,制定具体实施办法。

第十七条 本办法自公布之日起施行,由省监察厅负责解释。