附件：

福州市民政局行政执法投诉举报制度

**第一条** 为监督民政行政执法机关和行政执法人员的执法活动，规范执法行为，保护公民、法人或者其他组织的合法权益，根据有关法律、法规的规定，结合我局工作实际，制定本制度。

**第二条** 本制度所称“行政执法投诉举报”，是指公民、法人和其他组织认为福州市民政局及其下设执法机构（含法律法规授权的具有管理公共事务的组织，以及依法受行政执法机关委托从事行政执法活动的组织，以下统称民政执法机关）的执法人员在行政执法过程中存在违法、不当或不作为等违法违纪行为，依法提起的投诉和举报。

**第三条** 公民、法人和其他组织认为民政执法机关的执法人员有下列行为之一的，可以投诉、举报：

（一）不履行法定职责的；

（二）违反法定程序执法的；

（三）越权或滥用职权的；

（四）行政执法方式不合法、不文明的；

（五）其它违法或不适当的具体行政行为。

**第四条** 有下列行为之一的，投诉、举报不予受理：

（一）公民、法人和其他组织对行政执法机关作出的具体行政行为不服，已经申请行政复议或者提起行政诉讼并被受理的；

（二）对行政复议、行政诉讼的处理结果不服的；

（三）行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理的；

（四）行政机关作出的行政处分或者其他人事处理决定的；

（五）投诉、举报的事项已经办理完毕并答复投诉人、举报人，投诉人、举报人就同一事项再次进行投诉、举报的；

（六）其他依法不予受理的情形。

**第五条** 公民、法人和其他组织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）属于行政执法投诉举报的范围；

（四）属本局职权范围、由有关执法人员作出的行政行为。

**第六条** 局办公室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，会同相关处室或单位进行调查、处理。

**第七条** 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：

（一）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；

（二）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；

（三）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。

**第八条** 局办公室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。

接受调查的单位或个人应予以配合，并如实提供有关材料和情况。

**第九条** 调查可采取以下方式进行：

（一）召开座谈会听取汇报；

（二）询问行政执法人员，询问行政管理相对人或其他知情人，并制作调查笔录；

（三）查阅和复印行政执法卷宗、账目、票据和凭证；

（四）以拍照、录音、录像、抽样等方式收集证据；

（五）法律、法规、规章规定的其他方式。

**第十条** 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，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。

**第十一条** 对投诉举报处理情况的反馈，由局办公室按下列规定进行反馈：

（一）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；

（二）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；

（三）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；

（四）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。

**第十二条** 对于案情简单的投诉举报，一般在20个工作日内处理完毕，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。

**第十三条** 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，可依照有关规定提出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。

**第十四条** 行政执法投诉举报办理终结后，局办公室应将投诉、举报材料、办理结果等资料归档。

**第十五条** 承办人员应严守纪律，不得泄露投诉人、举报人姓名及其他有关资料。对未按本制度处理投诉、举报的，按照有关规定追究承办人员的责任。

**第十六条** 任何单位和个人不得以任何借口打击报复投诉人、举报人，违者按照有关规定进行处理；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

**第十七条** 投诉人、举报人以投诉、举报为名，故意扰乱行政执法机关正常工作秩序，违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的，由公安机关依法处理。

**第十八条** 本制度自发布之日起施行。