

大连市人民政府关于印发大连市行政投诉处理暂行办法的通知 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/305/2021_2022__E5_A4_A7_E8_BF_9E_E5_B8_82_E4_c80_305410.htm

大连市人民政府关于印发大连市行政投诉处理暂行办法的通知 大政发[2007]103号 各区、市、县人民政府，市政府各委办局、各直属机构，各有关单位：现将《大连市行政投诉处理暂行办法》印发给你们，请认真贯彻执行。二 七年十月二十四日大连市行政投诉处理暂行办法 第一条 为做好本市行政投诉工作，改进工作作风，提高行政效能，促进依法行政，根据国家有关法律、法规规定，制定本暂行办法。 第二条 大连市人民政府行政投诉中心（以下简称投诉中心）是市政府负责处理行政投诉的主管机构，其主要职责是：（一）负责受理公民、法人、其他组织以及境外人员（以下简称投诉人）对行政机关和法律、法规授权，或依法受行政机关委托履行行政治理职责的组织及其工作人员（以下简称被投诉人）的投诉；负责分析当前社会热点、难点问题，提出意见和建议；负责受理企、事业等单位和人民群众对政府信息的申请和咨询。（二）具体负责受理投诉人对区市县政府、先导区管委会、政府各部门、直属机构及其工作人员的投诉；组织对重大、有影响及突发行政违法违规事件的调查并提出处理意见；组织协调区市县政府、市政府各部门及直属机构行政投诉工作，对其行政投诉工作进行检查、指导和监督。（三）承办市政府交办的其他相关工作。 第三条 市及区市县政府、先导区管委会、市政府各部门及直属机构行政投诉受理机构应根据本办法，受理和处理对本级行政机关及其工作人员违法、违规行政行

为的投诉。区市县政府、先导区管委会、市政府各部门及各直属机构应指定部门和专、兼职人员，负责本部门职能范围内和上级交办的行政投诉工作。

第四条 投诉人可以通过电话、信函和电子邮件方式进行投诉，投诉中心不接受群众来访。

第五条 投诉中心受理投诉的范围：（一）行政机关不履行法定职责，违反国家法律、法规、方针、政策和党委、政府决定、命令，或者盲目决策，造成重大失误的投诉。（二）行政机关不正确履行法定职责，不认真落实内部治理制度，工作职责不清，相互扯皮、推诿，办事效率低下，以及政府工作人员利用职权不作为，乱作为，给行政治理相对人造成延误或损失的投诉。（三）行政机关不执行行政许可及服务规定和程序，该取消或调整的审批事项不取消或不调整，违反政务公开规定，不履行一次性告知义务和公开服务承诺，不认真受理，不按规定时限办理，人为设置障碍，歧视、刁难服务对象，以及利用治理和审批权吃、拿、卡、要的投诉。（四）行政执法部门在维护、整顿和规范市场经济秩序活动中，故意纵容或者庇护不正当竞争，对发现的严重违法、违规、违纪问题不及时纠正，不向有关职能部门通报和移交处理的投诉。（五）政府工作人员执行公务不文明，工作作风生硬，态度蛮横粗暴，对群众的正当要求和合理意见置之不理以及其他与政府工作人员及窗口服务人员身份不相当行为的投诉。

第六条 投诉中心原则不受理投诉的范围：（一）历史遗留问题以及党和政府已有结论的重大事件。（二）投诉人就相同投诉内容已到信访部门上访，信访部门已经受理、正在立案处理或已有处理结论的问题。（三）投诉人已经将投诉内容向人民法院起诉或申请行政复议的问题。（四）

不属于行政投诉中心职能范围的投诉。第七条 投诉中心对已受理的事项，分下列情况处理：（一）投诉中心在接到投诉人投诉后要做好登记，在2个工作日内做出是否受理的决定；对不予受理的，应当向投诉人说明理由。（二）对市民的简单投诉及政策咨询，投诉中心应直接办理并答复投诉人。市民提出有价值的建议应转交相关部门并将意见反馈给建议人。投诉中心应定期总结市民建议，形成报告上报市政府。（三）对需转交有关行政机关处理的投诉，投诉中心应转交有关承办单位处理。承办单位应在投诉件送达后，一般问题3个工作日、复杂问题7个工作日、疑难问题15个工作日内办结。对涉及面广、情况非凡复杂的投诉，在规定时限内确实无法办结的，办结时间最长不超过60个工作日，并告知投诉人。（四）涉及多个承办单位的投诉，需分别处理的，各承办单位应就职责范围内的事项进行处理并答复投诉人；需多个部门会同处理的，投诉中心直接协调处理或会同有关部门共同调查处理，也可向市政府提出处理意见及建议。（五）重大、疑难及带有普遍性的热点、难点投诉件，投诉中心应形成《市长专报》上报市政府，并按照市领导的批示精神进行重点查办。第八条 投诉事项有下列情况之一的，可以终结：（一）经过投诉中心、有关行政机关或相关组织协调，争议的双方当事人达成一致意见，纠纷得到解决的。（二）投诉事项经核实与事实不符的。（三）投诉人自愿放弃投诉的。（四）投诉人无故不参加协调活动或拒绝与投诉中心联系配合的。（五）投诉人将投诉内容向人民法院起诉或申请行政复议的。第九条 投诉事项的处理结果，属于投诉中心直接处理的，由投诉中心自处理完毕之日起3个工作日内将处理意见答

复投诉人；属于转交承办单位处理的，承办单位经调查处理，形成书面报告，经主管领导签批后，正式行文上报市投诉中心，同时承办单位应于3个工作日内将有关结论或意见向投诉人直接反馈。

第十条 投诉人对承办单位处理结果不满足的，可以向投诉中心反映。投诉中心应对反映的问题进行调查。对原投诉处理机关处理得当的，告知投诉人；对确属处理不当的，应责成原投诉处理机关重新处理或形成处理意见报市政府。

第十一条 投诉中心对投诉事项进行调查，有关单位及人员应予以配合，并提供与投诉事项相关的证据材料。由投诉中心转交有关单位调查的投诉，有关单位应对投诉内容及投诉人资料予以保密，并及时调查，在规定的处理期限内向投诉中心反馈调查结果和处理意见。各投诉网络机构对投诉中心转办件的办理情况定期在《大连行政服务与行政效能》简报上公布。

第十二条 投诉中心负责查询和督促投诉件的处理。有关承办部门对投诉中心交办的投诉事项在规定的期限内不处理的，由投诉中心予以通报批评。

第十三条 经查实，被投诉部门或工作人员确存在推诿、敷衍、拖延、弄虚作假等行为并造成严重后果的，投诉中心应提请监察机关处理或向有关行政机关提出给予行政处分的建议。

第十四条 被投诉部门及其工作人员不得对投诉人进行任何形式的打击报复或损害投诉人的合法权益，一经发现，由有关部门依照有关规定严厉查处。

第十五条 投诉人应如实反映情况，投诉内容应具体、明确，应具实名及联系方式。投诉人故意伪造证据诬陷他人造成严重后果的，投诉中心应按照有关法规移交有关执法部门进行查处。

第十六条 本暂行办法自公布之日起施行。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请

访问 www.100test.com