**小梅镇行政执法投诉举报工作制度**

为监督行政执法机关和行政执法人员的执法活动，保护公民、法人或者其他组织的合法权益，依法查处违法执法行为，促进依法行政，制定本制度。

一、公民、法人或其他组织对我镇及辖内派驻执法机构行政执法人员进行投诉或举报的，可采用电话、来信、来访等方式，地址：龙泉市小梅镇延庆路88号，电话：0578-7342402

二、举报投诉内容：发现有下列行为之法人或者其他组织，有权进行投诉或举报：

(一)认为行政处罚行为不合法或不适当的；

(二)认为行政审批决定不合法或不适当的；

(三)认为符合法定要件，向我镇申请办理许可，我镇没有依法办理的；

(四)投诉人申请我镇履行法定职责，我镇没有依法履行的；

(五)我镇及派驻执法机构行政执法人员在执法过程中有违法或不当行为的；

(六)法律、法规、规章规定的可以投诉举报的其他情形。

三、投诉举报的条件：

（一）属于可以投诉举报的范围；

（二）有明确的被投诉举报部门或行政执法人员；

（三）有具体的投诉请求事项和事实依据。

四、受理投诉举报事项，必须注意保护投诉和举报人的合法权益，严禁向无关人员泄漏投诉或举报人的情况。

五、接待投诉举报人或接听电话，必须做到态度和蔼、耐心细致、言语礼貌、切忌草率、急躁、激化矛盾。

六、接待投诉举报人或接听电话，必须对投诉举报人的姓名、联系方式和所反映的问题认真规范地做好记录，并完整保存。

七、对公民、法人或其他组织的投诉或举报一经受理的，要认真组织调查处理，当事人要求答复的，应当在60日内将查处结果答复投诉举报人，确有特殊情况无法在60日内答复的，报分管领导同意，可以延长30日。

八、调查处理工作完成后，要认真做好备案工作。

九、对于投诉举报内容不属于受理范围或投诉举报人对处理结果不满意的，应做好相关解释说明工作，并告之其他投诉渠道。

十、对查证属实的违法行为，应当责令改正，并在本级政府或者交于派驻执法机构上级部门予以通报；情节严重，需要追究刑事责任的，移交司法机关处理。

十一、本制度自发布之日起执行。