

郑州市行政执法投诉受理办法

(2010年8月2日郑州市人民政府令第192号公布 2020年1月17日郑州市人民政府令第237号修正)

第一章 总 则

第一条 为加强行政执法监督，保护公民、法人和其他组织的合法权益，促进行政执法机关依法行政，根据国务院《全面推进依法行政实施纲要》、《国务院关于加强市县政府依法行政的决定》、《河南省行政机关执法条例》及其实施办法的规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称行政执法投诉，是指公民、法人或者其他组织认为行政执法机关及其行政执法人员的行政执法行为违法或不当，向市、县（市、区）人民政府及其所属行政执法机关（以下简称受理机关）提出的申诉和举报。

提出申诉和举报的公民、法人或者其他组织，称为投诉人。被申诉和举报的行政执法机关及其行政执法人员，称为被投诉

人。

第三条 市、县（市、区）司法行政部门和行政执法机关的法制机构（以下简称受理机构）具体负责行政执法投诉案件的受理、处理和监督工作。行政执法机关无法制机构的，应指定相应的机构负责受理、处理行政执法投诉案件。

行政执法机关办理行政执法投诉案件应当接受同级司法行政部门和上级行政执法机关的监督。

第四条 行政执法投诉案件应当坚持属地管理、分级负责的原则。

影响较大、案件情况复杂或者涉及多个行政执法机关的行政执法案件，上级行政执法机关可以直接受理、处理。

第五条 本市行政区域内行政执法投诉的受理与处理适用本办法。

监察、信访和其他有关机关依照有关法律、法规、规章的规定受理、处理的投诉事项，不适用本办法。

第六条 县（市、区）人民政府及市本级行政执法机关，每年应当向市人民政府报送当年行政执法投诉案件办理情况。

第二章 投诉范围和方式

第七条 投诉人认为被投诉人的行政执法行为违法或不当的，均可投诉。

有下列情形之一的，受理机构不予受理，但应当向投诉人说明理由：

（一）符合行政复议法规定的受案范围，且在法定行政复议期限内的；

（二）符合行政诉讼法规定的受案范围，且在法定行政诉讼期限内的；

（三）对行政复议决定、人民法院判决或对信访事项作出的答复、复核意见不服的；

（四）投诉事项已由监察、信访或其他机关受理的；

（五）其他依法不予受理的情形。

第八条 受理机关应当建立行政执法投诉制度，并向社会公布受理行政执法投诉的电话、传真、通信地址和电子信箱。

投诉人可以采取电话、传真、书信、电子邮件或者当面陈述和递交书面材料等形式投诉，并提供投诉人名称（姓名）、联系方式等有效信息资料；投诉人不愿意提供有效信息资料时，对投诉内容要明确具体。

第九条 行政执法投诉应有明确的投诉对象、具体投诉事项，投诉内容应当真实、客观。投诉人不得恶意投诉、虚假投诉。

第三章 投诉受理和办理

第十条 对符合本办法规定且有初步证据的行政执法投诉案件，受理机构应当按照规定的管理权限予以受理，并填写《行政执法投诉受理登记表》。

对不符合本办法规定的受理条件的当面陈述投诉事项，受理机构应当当场说明不予受理的理由；对不符合本办法规定的通过电话、传真、书信、电子邮件等形式的投诉事项，受理机构应当通过投诉人留下的有效联系方式告知投诉人不予受理的理由。

第十一条 市、县（市、区）司法行政部门受理投诉后，可直接调查处理；也可经同级人民政府同意，交有关行政执法机关调查处理，并对查处情况进行监督。

接受交办行政执法投诉案件的行政执法机关，应当按规定组织查处，并在限定时间内将调查处理结果上报交办的司法行政部门。

第十二条 受理机构受理行政执法投诉案件应当自受理之

日起 30 日内调查、处理完毕。情况复杂确需延长的，经受理机关负责人批准可适当延长，但延长期限最多不得超过 30 日。法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

投诉人留有通信地址、电话及其他有效联系方式的，受理机构应当将调查处理结果及时告知投诉人。投诉人要求保密的，受理机关及其工作人员应当尊重投诉人的意愿，给予保密。

第十三条 受理机构受理行政执法投诉案件后，应当调查、核实有关情况，有权调阅与被投诉事项有关的行政执法文书和其他资料，有权向行政执法人员询问有关行政执法活动情况。

对受理机构依法进行的调查，被投诉人以及其他与投诉事项有关的当事人应当予以配合，如实说明情况，提供有关资料，不得拒绝、隐瞒和伪造。

第十四条 受理机构的调查人员对行政执法投诉案件进行调查时，不得少于两人，并主动出示《河南省行政执法监督证》。

调查人员与行政执法投诉案件有直接利害关系的，应当回避。

第十五条 在行政执法投诉案件处理过程中，受理机构应当听取被投诉人的陈述和申辩，必要时可通知投诉人和被投诉人进行质证。

第十六条 受理机构负责处理行政执法投诉案件的人员应当严格遵守保密规定，保守行政执法投诉处理过程中所涉及到的国家秘密、商业秘密，保护个人隐私。

第十七条 行政执法投诉案件调查处理结束后，应当制发行政执法投诉案件调查处理决定书。

有关单位应当按照调查处理决定书有关要求依法处理，并报告处理情况。

第四章 法律责任

第十八条 行政执法投诉案件经查证属下列情形之一，未构成犯罪的，应当依照有关规定追究责任人的责任：

- （一）行政执法行为明显不当的；
- （二）应当依法查处而不依法查处的；
- （三）应当依法办理而不予办理的；
- （四）拒不履行法定义务的；
- （五）行政处罚决定违反行政处罚裁量标准的；
- （六）无行政执法资格的机构或人员从事行政执法活动的；
- （七）滥用职权，索贿受贿的；

(八) 徇私舞弊、弄虚作假的；

(九) 其他行政执法违法的。

第十九条 行政执法投诉案件经查证被确认为错案的，由受理机关责令限期改正，并可直接或建议有权机关依照有关规定追究责任人的责任；涉嫌构成犯罪的，依法移送司法机关处理：

(一) 情节轻微的，给予批评教育；

(二) 情节较重的，给予警告或记过处分，暂扣《河南省行政执法证》，并暂停行政执法活动；

(三) 情节严重的，给予记大过或降级处分，注销《河南省行政执法证》，并取消执法资格；

(四) 因故意或严重失职造成错案的，给予降级、撤职或开除，注销《河南省行政执法证》，并取消执法资格。

按前款规定对责任人的错案责任追究情况，应作为对其进行年度考核的依据之一。

第二十条 被投诉人或者其他与投诉有关的当事人干扰或阻碍受理机构办理行政执法投诉、对投诉人进行打击报复的，依法追究行政责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十一条 有关单位及个人对行政执法投诉案件调查处理决定不服的，可以向决定作出机关提出申诉。

第二十二条 对依照本办法规定应当受理的投诉案件，无正当理由拒绝受理或受理后不依照本办法规定进行查处的，本级人民政府或上一级行政主管部门可责令其受理、查处，或直接查处。对拒绝受理或不依照本办法规定查处行政执法投诉案件的行政执法机关和主要负责人，由市、县（市、区）人民政府给予通报批评；符合追究责任其他情形的，依法追究其他责任。

第二十三条 受理机关及其工作人员滥用职权、徇私舞弊、索贿受贿、失职渎职及有其他违法行为的，依法追究行政责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五章 附 则

第二十四条 本办法自 2010 年 9 月 5 日起施行。市人民政府 2002 年 12 月 1 日施行的《郑州市行政执法投诉受理办法》（市政府令第 110 号）同时废止。