

文水县交通运输局文件

文交发〔2024〕108号

文水县交通运输局 关于印发《行政执法监督投诉举报制度》 《行政执法投诉举报处理办法》的通知

局（队）各股室、各执法分队：

为加强交通运输行政执法监督，进一步规范我局行政执法行为，保障公民、法人或其他组织的合法权益，结合我县交通运输行政执法工作实际，经局党组研究，制定《文水县交通运输局行政执法监督投诉举报制度》和《文水县交通运输局行政执法投诉举报处理办法》，现印发给你们，请认真贯彻落实。

（此件公开发布）



文水县交通运输局 行政执法监督投诉举报制度

为加强交通运输行政执法监督，进一步规范行政执法行为，保护公民、法人或其他组织的合法权益，结合我县交通运输行政执法工作实际，制定本制度。

第一条 交通运输行政执法投诉、举报是指公民、法人或其他组织认为交通运输行政执法人员作出的行政行为违法、不当或不作为，向交通运输管理部门提出的投诉或举报。

第二条 我局受理全县交通运输行政执法投诉举报案件，公民、法人或者其他组织可以通过来信、来访、来电等方式向文水县交通运输综合行政执法队案管股（投诉举报股）投诉举报，举报电话：0358-3429111，举报地址：文水县凤城镇土堂实验北街文水县交通运输综合行政执法队，邮编：032100，举报邮箱：wsjtjzcfgg@163.com。也可通过“123328”交通政务服务热线和“12345”政务服务热线投诉举报。

第三条 投诉举报受理范围为：

（一）认为交通运输行政管理部门制订的规范性文件侵犯或者损害了相对人的合法权益；

（二）对交通运输行政管理部门作出的行政处罚、处理决定不服的；

（三）对交通运输行政管理部门采取的行政强制措施不服

的；

（四）认为交通运输行政管理部门侵犯其法定经营自主权的；

（五）认为符合法定条件申请颁发许可证照，交通运输行政管理部门拒绝颁发、不予答复或拖延超过法定期限的；

（六）认为交通运输行政管理部门违法要求履行义务的；

（七）认为交通运输行政管理部门侵犯其他人身权、财产权的；

（八）发现交通运输行政执法人员未持有有效证件或不出示证件、不遵守法定程序、野蛮执法、滥用职权、徇私枉法的。

第四条 公民、法人或其他组织对交通运输行政管理部门作出的具体行政行为不服，已经申请复议或者提起行政诉讼并被受理的，交通运输行政管理部门不再受理投诉举报。

第五条 公民、法人或者其他组织投诉举报应当符合下列条件：

（一）有明确的被投诉举报部门或行政执法人员；

（二）有具体请求或事实依据；

（三）属于可以投诉举报的范围；

（四）在我县行政区域内交通运输行政管理部门执法人员作出的行政行为。

第六条 公民、法人或其他组织来访投诉举报时，应当填写《交通运输行政执法投诉举报登记表》；对以来电、来信方式投

诉举报的，由交通运输局工作人员填写《交通运输行政执法投诉举报登记表》。

第七条 交通运输局应当自接到投诉举报申请之日起 7 日内，分别情况作出如下处理：

（一）投诉举报符合规定条件的，予以受理；不符合规定条件的，不予受理，并告知理由；

（二）投诉举报属于其他部门处理的，告知投诉举报人向其他部门反映或者将案件移送有关部门；

（三）投诉举报内容可以申请复议或提起诉讼的，告知投诉举报人可以依法申请复议或提起诉讼，并告知复议诉讼途径。坚持不复议、不诉讼的，予以受理。

第八条 交通运输行政管理部门受理公民、法人或其他组织的投诉举报后，应立即组织调查。被调查的部门或个人应予以配合，如实提供有关材料和情况。

第九条 交通运输行政管理部门在调查处理投诉举报案件过程中发现有下列情形之一的，应当限期整改，需要给予行政处分或追究刑事责任的，应移送有关部门处理。

（一）规范性文件与法律、法规、规章和上级机关规范性文件相抵触的；

（二）法律法规没有明确授权，交通运输执法机构或人员擅自行使执法权或者法律、法规规章没有明确规定，交通运输行政管理部门擅自委托有关组织行使交通行政执法权的；

(三) 交通运输管理部门作出的具体行为违法或者不适当;

(四) 应当履行法定职责而不履行的;

(五) 不文明执法或徇私舞弊的。

第十条 交通运输管理部门对保护投诉举报人要求保密的事项要予以保密。

文水县交通运输局 行政执法投诉举报处理办法

为了进一步规范我局对群众诉求的办理工作,及时受理群众对交通运输执法工作的建议和意见,高效快捷地解决群众反映的交通运输行政执法工作中存在的实际问题,根据相关法律法规及规章制度,结合我局实际情况,制定本办法。

一、投诉举报受理的内容和范围

- (一)属于本级交通运输行政执法职责范围的事项;
- (二)有明确的投诉举报对象,反映的内容具体,能够进一步查处和答复的事项;
- (三)被投诉举报对象或违法行为在我县行政区域内;
- (四)依据有关法律法规和相关规定应当受理的其他事项。

二、投诉举报处理流程

1.工作机构:设立投诉举报股(设在文水县交通运输综合行政执法队案管股)、投诉举报电话和投诉举报邮箱,畅通投诉举报通道,明确专人负责受理投诉举报工作。投诉举报电话:0358-3429111,地址:文水县凤城镇土堂实验北街文水县交通运输综合行政执法队,投诉举报邮箱:wsjtjzcfgg@163.com。同时负责受理12328、12345热线转办、群众投诉等各类投诉举报事项的日常工作。

2.受理制度。对上级部门转办的各类群众诉求,要逐项登记。

对群众诉求电话，接听电话时应准确地记录来电人的真实姓名、单位或住址、联系电话、来电时间和内容，并对转办情况进行登记。

3.办理制度。在接到群众诉求 24 小时内，将诉求记录呈送主管领导批示后，转承办股室、执法分队办理。根据批示意见，分三种形式办理：①对简单咨询和紧急诉求，办事人员直接用电话请示后，即时办理，即时答复；②对一般性诉求和问题，按批示意见转交有关责任股室、执法分队办理并按期答复；③对重大、突发事件以及跨部门、影响面宽、难度较大的诉求，立即呈送主管领导批示，按领导批示办理；④对带有普遍性、倾向性问题以及需要核实的诉求，报分管领导组织有关责任股室、执法分队调查，并督促、协调相关部门办理，按期答复。对有办结时限的事项应在规定时限内办理完毕；对重大、突发事件按照主管领导批示的时限要求办理完毕；一般性问题 7 个工作日内办理完毕；影响面宽、难度较大的问题在 15 个工作日内办理完毕。

4.反馈制度。承办股室、执法分队应按办理期限要求，将办理结果及时反馈给投诉举报股，告知投诉举报人。对转办事项，还要对上级交办部门及时反馈办理情况。对重大、紧急事项的办理要坚持特事特办的原则，随时请示领导，随时反馈进展情况。由于各种原因未能及时办理的，要及时说明原因。

5.统计分析制度。投诉举报股对各部门承办诉求事项的办理情况实行定期统计，对诉求及办理情况进行综合分析，掌握诉求

动态。

6.归档制度。归档范围包括：来电办理情况的登记本、领导批示、反馈件、定期办理情况统计分析情况，及相关会议记录，以及其他具有保存价值的文件资料等。

三、其它规定

周六、周日、法定节假日和工作时间之外的值班接待工作亦按上述规定执行。