**保定市徐水区水利局行政执法**

**投诉举报制度**

为保护公民、法人和其他组织的合法权益，加强行政执法监督，促进依法行政，根据有关法律、法规的规定，结合我局实际，特制定本制度。

一、公民、法人或其他组织认为行政执法人员有下列行为之一的可以投诉：

（一）认为行政执法单位作出具体的行政行为违法或者不适当，给行政管理相对人的合法权益或者国家利益造成严重损害的；

（二）认为行政执法单位不履行法定职责或者越权履职，造成不良后果的；

（三）认为行政执法单位无正当理由拒绝审批、颁发许可证、执照，或延期审批、发证的；

（四）认为行政执法单位违法进行收费或违反罚款收缴分离规定的；

（五）认为行政执法单位不依法告知听证、复议或者诉讼等权利的；

（六）认为行政执法单位制订的规范性文件侵犯或者损害了行政管理相对人的合法权益的；

（七）发现行政执法人员未持有或不出示证件，不按法定程序执法或不文明执法，态度蛮横、滥用职权、徇私枉法的；

（八）法律、法规、规章规定的可以投诉举报的其他行为。

二、公民、法人或者其他组织进行投诉或者举报应符合下列条件：

（一） 属于可以投诉举报的范围；

（二） 有明确的被告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。

三、接到投诉后，符合投诉范围的应受理，对不符合范围的投诉须告知投诉人不受理的理由。

四、投诉人进行投诉时应注明姓名、性别、年龄、职业、联系电话或地址，以便于受理后调查取证和向投诉人反馈处理情况。

五、投诉举报办理程序：

（一）受理：及时受理并做好记录；

（二）立案：7日内报局领导批准立案；

（三）调查：由两名以上行政执法监督人员进行调查取证，20日内提交调查报告及证据材料；

（四）处理：根据情节轻重及具体情况，经集体讨论，按管理权限和法定程序，确定违法行政责任人及追究形式。需由监察、人事部门作出处理决定的，按国家有关规定办理。

（五）反馈：及时向投诉举报人反馈调查处理结果。

六、举报和投诉的办理期限：

（一）对于案情简单的投诉举报案件，一般在20天内办理完毕；

（二）对于案情复杂的投诉举报案件，一般在30天内办理完毕。如有特殊情况需延长时间的，应向投诉举报人说明原因。

七、公民、法人或者其他组织可通过书面、电话等形式进行投诉举报。徐水区水利局办公地址：徐水区宏兴中路64号，保定市徐水区水利局，举报电话：0312-8683932。

八、行政执法投诉举报办理终结后，投诉举报处理机关应将投诉材料、办理结果等资料归档。

九、承办人员应严守纪律，不得泄露投诉举报人姓名及其他有关情况。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。

十、本制度自公布之日起施行。