**挂兰峪镇投诉举报服务指南**

**一、适用范围**

本指南适用于本镇领域投诉举报的受理和办理。

**二、办理依据**

《兴隆县下放乡镇行政处罚事项清单》中的规章的规定。

**三、受理机构**

挂兰峪镇综合行政执法大队。

**四、受理条件**

（一）举报人条件

公民、法人或者其他组织

（二）投诉举报符合下列条件的，应当依法予以受理：

1.有明确的投诉举报对象及违法行为；

 2.本乡镇综合行政执法职责范围内的；

（三）投诉举报具有下列情形之一的，不予受理并以适当方式告知投诉举报人：
　 　1.无具体明确的被投诉举报对象和违法行为的；
　　 2.被投诉举报对象及违法行为均不在本乡镇管辖范围的；
　　 3.不属于本镇监管职责范围的；
　　 4.投诉举报已经受理且仍在调查处理过程中，投诉举报人就同一事项重复投诉举报的；
　　 5.投诉举报已依法处理，投诉举报人在无新线索的情况下以同一事实或者理由重复投诉举报的；
　　 6.违法行为已经超过法定追诉时限的；
　　 7.应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序的；

 8.仅需告知查询方式或查询信息就可解决的咨询、查询等；

 9.其他依法不应当受理的情形。

 10.投诉举报中同时含有应当受理和不应当受理的内容，能够作区分处理的，对不应当受理的内容不予受理。

**五、投诉举报材料**

（一）投诉举报材料

投诉举报人应当提供客观真实的投诉举报材料及证据，说明事情的基本经过，提供被投诉举报对象的名称、地址、涉嫌违法的具体行为等详细信息。

（二）投诉举报材料提交

举报人可通过公开投诉举报电话、网络、信件、走访等投诉举报渠道提交材料。

**六、投诉举报接收**

（一）接收方式

1.走访接收：本镇综合行政执法大队

2.电话接收：5730611

3、信件接收：挂兰峪镇人民政府，邮编：067302

（二）办公时间：按具体办公时间，投诉举报电话、信件无时间限制。

**七、办理基本流程**

**投诉举报办理流程图**

采用信件、电话、来访等形式反映市场监管领域违法生产经营行为和侵犯消费者合法权益的行为。

举报类案件

咨询类投诉举报

不能直接答复或不在本乡镇职能范围内的，告知举报人具体咨询途径。

详细记录被举报单位（个人）的全称（姓名）、地址、具体违法行为等信息。

接收投诉举报后，专人负责，分析研判后确定受理，受理决定时限不超过5个工作日。

受理后转交相关单位进行调查核实，调查核实应于60个工作日内办结，情况复杂可适当延长，延长时限不得超过30工作日时。

能够直接答复的，由接待人员答复并记录。

调查完成后，案线承办单位反馈投诉举报人

举报情况属实且依法作出处理

或移送司法机关受理的进入奖励申报程序

举报情况不属实

办结

**八、办理方式**

投诉举报承办部门应当自投诉举报受理之日起60日内向投诉举报人反馈办理结果；情况复杂的，在60日期限届满前经批准可适当延长办理期限，并告知投诉举报人正在办理。法律、行政法规、规章另有规定的，从其规定。办结后，应当告知投诉举报人办理结果。
　 **九、投诉举报人的权利和义务**

投诉举报人反映情况及提供的材料应当客观真实，不得诬告陷害他人；投诉举报人应当依法行使投诉举报权利，不得采取暴力、胁迫或者其他违法手段干扰投诉举报机构正常工作秩序。违反治安管理法律法规的，交由公安机关处理；构成犯罪的，移送司法机关处理。

**十、办公地址和时间**

（一）办公地址： 挂兰峪镇综合行政执法大队

 （二）联系电话：5730611

 （三）办公时间：法定工作日上午8：30-12：00，下午13：30-17：30。