**闽侯县教育局****行政执法投诉举报工作制度**

为监督闽侯县教育局执法科室和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，根据《福建省行政执法条例》等相关规定，制定本制度。

第一条 行政执法投诉举报受理工作由局成教服务中心（行政审批科）牵头负责，各执法科室配合执行。

第二条 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：

1、认为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；

2、认为不履行法定职责或者越权履职，造成不良后果的；

3、认为正当理由拒绝审批、颁发许可证，或延期审批、发证的；

4、认为不依法告知复议或者诉讼等救济权利的：

5、认为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；

6、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；

7、法律、法规、规章规定的可以投诉举报的其他行为。

第三条 投诉举报的条件：

1、属于可以投诉举报的范围；

2、有明确的被投诉举报的单位和个人，或者本局科室或行政执法人员；

3、有具体的投诉请求事项和事实依据。

第四条 举报投诉方式：电话、信函、来人来访等方式。举报电话：0591-22071176，地址：闽侯县甘蔗街道滨江商务中心A栋3层县教育局322成教服务中心。办公时间：08：00-12：00，14：30-17：30（冬令时），15：00-18：00（夏令时）。

第五条 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。

第六条 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。

第七条 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。

第八条 接到投诉举报后，要按照有关规定认真审核，分别处理：符合受理范围的，经分管领导同意核签后正式办理，并明确具体承办人；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。

第九条 负责调查处理的部门和承办人必须秉公办事，在30个工作日内，对反映的问题进行核实并提出调查结果、处理意见及对责任人的责任追究意见。情况较为复杂的，经领导批准后，可以适当延长期限，但最多不得超过30个工作日。

第十条 处理结果应当做好备案工作，并在一个月内告知举报人、投诉人处理结果。

第十一条 本制度自公布之日起执行。