

【发布单位】广州市  
【发布文号】穗府办（2008）28号  
【发布日期】2008-05-21  
【生效日期】2008-05-21  
【失效日期】-----  
【所属类别】政策参考  
【文件来源】[广州市](#)

## 广州市行政机关及其公务员公共服务行为投诉处理办法

（穗府办〔2008〕28号）

各区、县级市人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《广州市行政机关及其公务员公共服务行为投诉处理办法》业经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

二〇〇八年五月二十一日

### 广州市行政机关及其公务员公共服务行为投诉处理办法

第一条 为了规范对本市行政机关及其公务员公共服务行为投诉的处理，维护各方的合法权益，根据《[中华人民共和国公务员法](#)》、《[中华人民共和国行政监察法](#)》、《[行政机关公务员处分条例](#)》、《[公务员考核规定（试行）](#)》和其他有关法律法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于投诉人对本市各级行政机关及其公务员的公共服务行为不满意或者有异议时，提出投诉的处理。法律、法规、规章以及上级规范性文件另有规定的，从其规定。

本办法所称投诉人是指通过书信、电子邮件、短信、传真、公布的投诉电话、面谈等形式，对本市行政机关及其公务员公共服务行为提出投诉请求的组织和个人。

对行政机关其他工作人员和依法行使公共管理职能的组织及其工作人员投诉的处理程序，依照本办法执行。

第三条 投诉人对公务员违反公共服务行为规范有关规定的行为，可以向公务员所在机关投诉，也可以直接向监察机关进行投诉。投诉人对行政机关违反公共服务行为规范有关规定的行为，应当向监察机关投诉。

第四条 各级行政机关及其公务员遇到服务对象对其公共服务行为不满意或者有异议时，应告知其享有投诉的权利，并告知其投诉途径。

投诉应在投诉人知道或者应当知道投诉事项发生之日起的15个工作日内提出；因不可抗力等因素造成不能在此期限内进行投诉的，投诉人应在不可抗力等因素消除之后15个工作日内进行投诉；逾期提出投诉的，作为信访件处理。

第五条 投诉人的投诉应具有以下基本要件：

- (一) 有明确的投诉对象；
- (二) 有具体的投诉事实；
- (三) 署真实姓名并注明联系方式；
- (四) 属于受理投诉单位可以管辖的范围；
- (五) 没有超过投诉时限。

第六条 投诉人向各级监察机关提出的投诉，按照下列分工受理：

- (一) 对区、县级市（含镇、街）行政机关（机构）及其公务员的投诉，由各区、县级市监察机关负责受理；
- (二) 对市直行政机关及其公务员的投诉，由市监察机关负责受理。

第七条 属于下列事项的投诉，各级监察机关或者公务员所在机关不予受理：

- (一) 已经向人民法院提起行政诉讼并被受理或者人民法院已经作出判决或者裁定的事项；
- (二) 已经申请行政复议并已受理或者已经作出行政复议决定的事项；
- (三) 已经有信访结论的事项；
- (四) 已经按本办法作出最终处理决定的事项；
- (五) 不属于行政机关及其公务员公共服务行为的事项。

第八条 投诉人向监察机关提出对公务员的投诉，受理投诉的监察机关可在不影响调查结果真实性的前提下，要求被投诉公务员所在机关在接到通知后的15个工作日内对投诉的事项进行调查，并将调查结果报给该监察机关，该监察机关应在收到调查结果后的5个工作日内作出是否为有效投诉的认定。受理投诉的监察机关自行对投诉的事项进行调查核实的，应在20个工作日内作出是否为有效投诉的认定。

投诉人向公务员所在机关提出对公务员的投诉，公务员所在机关应在20个工作日内对投诉事项进行调查核实，并作出是否为有效投诉的认定。

投诉人向监察机关提出对行政机关的投诉，受理投诉的监察机关负责对投诉事项调查核实，并在20个工作日内作出是否为有效投诉的认定。

受理投诉的监察机关或者公务员所在机关认为投诉事项涉及的情况比较复杂的，可在30个工作日内作出处理；超过30个工作日仍难以作出处理的，经市监察机关同意，可以适当延长，法律法规另有规定的除外。

第九条 受理投诉的监察机关或者公务员所在机关应通过口头、电话或者以短信、电子邮件、信件等方式告知投诉人是否受理其投诉。受理投诉的监察机关作出的处理结果，应以书面形式在该处理结果作出后的5个工作日内送达投诉人。送达可以由本人签收，也可以采用挂号信的方式邮寄。

第十条 投诉人对行政机关或者公务员就工作办理程序、时限等方面提出的投诉，由被投诉行政机关或者被投诉公务员所在机关负举证责任。

投诉人对行政机关或者公务员的工作作风、服务态度方面提出的投诉，由投诉人负举证责任。

第十一条 公务员有以下情形之一，被投诉并经监察机关或者公务员所在机关调查核实的，该投诉即可认定为有效投诉：

（一）在办理行政许可事项时，对于符合条件的不予许可，或者没有按规定时限予以许可，或者对于不符合条件的予以许可；

（二）不按首问首办相关规定一次性告知服务对象所办事项的依据、时限、程序、所需材料以及不予办理的理由；

（三）不按规定程序、时限和权限为服务对象提供服务；

（四）不按规定程序和权限执行公务；

（五）不按公布的工作用语及工作礼仪执行公务；

（六）不答复服务对象反映的问题；

（七）其他违反公共服务有关规定的行为。

第十二条 各级行政机关和依法行使公共管理职能组织的工作人员工作期间应佩戴标明本人姓名或者工作证号码且有本人彩色证件像片的工作牌。

投诉人要求工作人员出示工作牌或者告知其姓名或者工作牌号而不出示或者告知的，可认定该工作人员受到有效投诉。

第十三条 行政机关有以下情形之一被投诉的，该投诉即可认定为有效投诉：

（一）不按规定公布所办事项的条件、时限、程序、所需材料等内容；

（二）不执行首问首办相关规定，不履行首办义务；

（三）不按规定时限处理投诉人的有效投诉；

（四）不按规定权限审批本单位业务涉及的行政许可事项；

（五）对已经行政许可的事项不依法依规进行监管，造成严重后果的；

（六）不按规定受理申请，无正当理由不在规定期限内作出决定的；

（七）无正当理由未在规定或者承诺的时限内办结有关事项或者作出明确答复的；

（八）在委托执法过程中，对受委托者的执法行为疏于管理，长期失察，造成严重后果和较坏社会影响的；

（九）其他违反公共服务有关规定的行为。

第十四条 被有确认权的机关确认需追究其行政执法责任的，有权受理的监察机关或者公务员所在机关依据此认定需承担行政执法责任的公务员和其所在行政机关及其负责人受到了有效投诉。

具体行政行为经人民法院生效判决或者裁定确认因程序违法等原因需要行政机关承担主要责任或者全部责任的，有权受理的监察机关或者公务员所在机关可据此认定有过错的公务员和其所在行政机关及其负责人受到了有效投诉。

第十五条 被投诉的行政机关或者公务员，不能提供充分证据证明自己没有过错，而投诉人又出具了确凿证据并经查证属实的，此投诉即可认定为有效投诉。

第十六条 受理投诉的监察机关或者公务员所在机关应在作出处理决定的5个工作日内书面告知被投诉的公务员或者行政机关拟作出有效投诉决定的事实、理由和依据以及提出陈述和申辩的权利及时限。

认定为有效投诉的，受理投诉的监察机关或者公务员所在机关应在5个工作日内书面通知被投诉的行政机关或者公务员，并抄送同级政府公务员主管部门。

第十七条 投诉人对公务员所在单位处理结果不满意的，可在收到书面处理结果通知的15个工作日内向同级监察机关提出复核，受理复核的监察机关应在30个工作日内作出复核决定并书面答复投诉人。

投诉人对区、县级市监察机关处理结果或者复核决定不满意的，可在收到书面处理结果通知或者复核决定的15个工作日内向市监察机关提出复核；市监察机关应在30个工作日内作出复核决定并书面答复投诉人。

市监察机关作出的复核决定为最终处理决定。如果投诉人对该处理决定不满意，仍继续投诉，非经发现足以推翻原认定事实的证据，市监察机关不再受理。

第十八条 对受到有效投诉的行政机关或者公务员，依照有关法律法规或者有关规定给予相应的责任追究，构成犯罪的，移送司法机关追究刑事责任。行政机关或者公务员对责任追究决定不服的，可依法提出申诉。

对受到有效投诉的公务员的行政责任追究，由任免机关按照管理权限办理；其行为构成犯罪的，交有管辖权的司法机关处理；同级政府公务员主管部门负责跟踪落实。对受到有效投诉的行政机关的处理，由同级监察机关负责依法办理。

对受到有效投诉的行政机关或者公务员做出的处理、处分决定应报市政府公务员主管部门备案，由市政府公务员主管部门予以通报。

第十九条 各级行政机关应当依照本办法规定结合本机关实际情况，自本办法公布之日起3个月内制定或者修改完善本机关的投诉处理办法，并报同级政府公务员主管部门、监察机关备案；政府公务员主管部门、监察机关认为不符合本办法规定的，可要求其纠正。

第二十条 本办法自2008年7月1日起施行。有效期届满，根据实施情况依法评估修订。

本市以往发布的有关文件与本办法不一致的，依照本办法执行。

说明:本库所有资料均来源于网络、报刊等公开媒体，本文仅供参考。如需引用，请以正式文件为准。

[关于我们](#) | [联系我们](#) | [广告报价](#) | [诚聘英才](#) | [法律公告](#)

京ICP备05029464号 | [网上传播视听节目许可证\(0108276\)](#)

中国法院国际互联网站版权所有，未经协议授权，禁止下载使用或建立镜像

Copyright © 2002-2009 by ChinaCourt.org All rights reserved.

Reproduction in whole or in part without permission is prohibited