

西安市未央区发展和改革委员会

未央区粮食监督举报投诉受理制度

第一条 为规范我区粮食监督举报投诉受理工作，及时受理和查处各类粮食流通违法案件，切实保障人民群众的合法权益，树立良好的社会形象，根据有关粮食法律法规规定，结合我区实际情况，制定本制度。

第二条 举报受理部门：未央区粮食稽查大队监督检查科负责举报投诉的登记、汇报、受理、分办、督办、处理结果答复和相关资料的汇总、归档工作。向社会公布举报电话，设立举报箱。

第三条 粮食执法举报投诉案件的受理范围为：

（一）有明显违法、违规行为人和危害后果的粮油经营行为；

（二）有具体事实依据的违法、违规粮油经营行为；

（三）属于未央区发改委监督检查范围并在其职责管辖范围的；

（四）粮食流通监督检查人员和相关工作人员有违法、违规和违纪行为的。

（五）属于粮食行政部门查处的其他举报、投诉案件。

第四条 举报人的举报方式不受限制，鼓励举报人使用真实姓名、工作单位、住址或提供其他通讯方式，并提供相关证据，以便核查情况。

第五条 发现已受理的举报投诉案件管辖权限不明的，应先予以报告。不属于本机构管辖的，应及时移送有管辖权的机构处理。发现受理的举报投诉案件不属本部门职责主管范围内的应及时移送有关部门处理。对于举报投诉案件管辖有争议的由粮食行政机关指定处理。

第六条 指定专人负责受理和查处各类举报投诉案件，遵循及时受理、快速处理、迅速反馈的原则，畅通举报投诉渠道。

第七条 按照以下程序处理举报投诉受理案件：

(一) 受理登记

1. 受理案件来源分为来电、来访、来信、上级交办、有关部门移送等方式。

2. 投诉举报的受理登记实行首(问)接负责制。接到举报投诉时，如属于受理范围且有明确的被投诉管理相对人的，最先受理的人员应当详细填写《投诉举报案件登记表》。对来访举报的，应指派专人接待；对电话举报的，应指派专人听取内容并做好记录；对书面举报的，应做好登记并后附原件。举报投诉人的姓名、工作单位、联系电话等由举报投诉人自愿陈述，不得因匿名举报投诉而拒绝受理。

3. 不属于粮食监督职责范围的举报、投诉事项，应当先向举报投诉人说明，告知其向有关主管部门举报投诉。

4. 投诉举报案件受理人员应做到态度热情礼貌，语言文明规范，处事认真严谨。对举报、投诉人因误解而进行的连续投诉和上访，要做好解释和劝导工作，及时向主管领导报

告，不能简单处理，防止矛盾激化。

（二）报告和交办

1.对受理的举报案件，由监督检查科向主管领导汇报签批后进行查处。

2.已受理需移交的举报投诉案件，自受理之日起2个工作日内移交相关行政管理部门调查处理。

（三）调查处理

1.每一件举报投诉案件应确定专人负责办理。

2.承办对举报投诉事项进行调查处理时，原则上一般案件应在5个工作日内根据举报内容和管理权限查办，紧急或重大的案件应及时查办。

3.案件自受理之日起，一般应在10天内查明案件事实并形成书面材料。依法需作出行政处罚的，按有关法律、法规和规章制度的规定办理。

（四）反馈

1.举报投诉案件调查处理完成后，应有首接案件人员向举报投诉者及时反馈，无法反馈的予以注明。

2.对上级交办和有关部门移送的案件，应以书面形式将查处结果向交办、移送的行政部门反馈。

第八条 举报投诉安全受理及查处过程中所形成的资料，要及时收集整理归档。

第九条 在处理举报投诉受理过程中应做好保密工作，对检举、揭发、投诉的材料及有关内容应妥善保管，严禁泄露给被投诉举报单位或个人。与投诉、举报案件由厉害关系

的，应当回避。

举报电话：029-81611782

举报邮箱：fgwliangchuke@163.com

