肥城市市场监督管理局投诉举报管理制度

**一、制度目的**

为规范市场监督管理投诉举报处理工作，保护消费者和经营者合法权益，根据相关法律法规，结合本市实际，制定本制度。

**二、适用范围**

适用于本市市场监督管理部门处理消费者和其他组织、个人对本市行政区域内市场主体的投诉举报。

**三、投诉举报受理**

1、我局收到的投诉举报有：中国政府网、国务院互联网＋督查、济南12345接入、接诉即办、政民互动、领导信箱、省网站、爱山东APP、闪电新闻、问政山东、涉企服务、市网站、96178转入以及现场投诉等，由消费者投诉中心负责登记、分派，并负责按照时限要求予以跟踪、督办、反馈。

2、工作时间内确保渠道畅通，及时接听电话、接收网络平台及邮寄信息，非工作时间设置语音留言或自动接收功能，工作时间及时处理。

3、接到线下投诉举报后，详细记录相关信息，包括投诉举报人姓名、联系方式、被投诉举报人名称、地址、投诉举报内容等。对于信息不全的，及时联系补充完整。

4、面对突发且紧急、性质重大又情况复杂的投诉举报案件，相关工作人员必须立即行动，严格依照既定程序，第一时间向领导进行详实汇报，保障信息畅通无阻，为迅速开展应对处置工作争取先机，杜绝出现延误战机或因疏忽导致遗漏关键信息的情形。

5、若接到的投诉、举报不属于市场监管局职责管辖范畴，工作人员同样要迅速响应，及时、明确地向来电人员给予答复，清晰且诚恳地说明不予受理的具体缘因，做到不拖延、不含糊，让来电人员的诉求得到及时回应与妥善指引。

**四、投诉举报处理流程**

1、分流：受理后，根据投诉举报内容，按照职责分工和属地管理原则，及时将案件分流转至相关业务科室、基层市场监管所或执法大队处理。承办单位不得随意退回分派工单，若退回工单需写明退单理由并按程序在系统上退回。

2、现场核查:承办单位收到转办案件后，在规定时间内开展调查核实工作。通过现场检查、询问当事人、查阅资料等方式收集证据，查明事实真相。

3、调解（针对投诉）：对于适宜调解的投诉，在双方自愿基础上，组织投诉人与被投诉人进行调解。调解过程遵循公平、公正、合法原则，促使双方达成和解协议，并制作调解书。调解不成或一方不愿调解的，终止调解并告知投诉人其他维权途径。

（1）以调解的方式处理投诉，调解可以采取现场调解方式，也可以采取互联网、电话、音频、视频等非现场调解方式。

（2）以现场调解方式处理投诉的，承办单位应当提前告知投诉人和被投诉人调解的时间、地点、调解人员等。经现场调解达成调解协议的，应当制作调解书。调解书由投诉人和被投诉人双方签字或者盖章，并加盖各承办单位印章，交投诉人和被投诉人各执一份，各承办单位留存一份归档。未制作调解书的，承办单位应当做好调解记录备查。

（3）以非现场调解方式处理投诉的，工作人员务必以高度负责的态度，认真对待来电人所反映的各类问题，仔细分析、妥善处理，绝不允许出现敷衍塞责、相互推诿的情况。在整个处理进程中，要始终秉持热情洋溢、服务周到、耐心十足、细致入微的工作作风，严格运用规范用语同来电人交流沟通，克制急躁情绪，杜绝过激言语，切实保障投诉处理工作有序、高效、优质开展，让来电人感受到专业与诚意。

（4）承办单位自投诉受理之日起四十五个工作日内未能达成调解协议的终止调解；终止调解的，自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人；在规定期限内确未办结的，也要按时反馈情况，情况复杂的可适当延期，但必须书面报告。对未按时反馈的，要按规定时限进行督促检查，对工作拖延、处理问题不力的进行跟踪督办。

（5）承办单位在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。特殊情况下，核查时限可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。

4、立案查处（针对举报）：经核查，发现被举报行为涉嫌违法违规且符合立案条件的，应当依法立案查处。按规定程序进行调查取证、案件审核、作出处罚决定等，并及时将处理结果反馈举报人。

**五、处理时限**

1、投诉举报受理后，一般投诉案件在[7]个工作日内完成处理并回复投诉举报人；复杂案件经批准可适当延长，但延长时间不超过[5]个工作日。

2、举报案件自立案之日起，在[15]个工作日内作出处理决定，特殊情况经批准可延长，但最长不超过[15]个工作日。

**六、信息管理与保密**

1、建立投诉举报信息档案，对受理、处理过程及结果等相关信息进行完整记录保存，保存期限不少于[2]年。

2、严格遵守保密规定，妥善保管投诉举报材料及相关信息，严禁泄露投诉举报人个人信息及商业秘密等，对违反保密规定的人员依法依规严肃处理。

**七、监督与考核**

1、成立内部监督小组，定期对投诉举报处理工作进行检查，检查内容包括处理流程是否规范、处理时限是否遵守、处理结果是否公正合理等。

2、将投诉举报处理工作纳入年度绩效考核体系，对工作表现优秀的承办单位和个人给予表彰奖励，对工作不力、违反规定的进行问责。

**八、附则**

本制度自发布之日起施行，由市市场监督管理局负责解释与修订。