

天津市城市管理系统 行政执法投诉案件办理规程 (试行)

第一条 为做好城市管理系统行政执法投诉工作，加强对行政执法工作的监督，保护公民、法人和其他组织的合法权益，根据《天津市行政执法投诉办法》及其他有关规定，结合工作实际，制定本规程。

第二条 市城市管理委执法监督部门负责城市管理系统行政执法投诉工作。

第三条 办理行政执法投诉应当坚持便民、高效和有错必纠的原则。

第四条 城市管理系统行政执法投诉受理范围：

(一) 公民、法人和其他组织认为城市管理部门不依法履行法定职责的；

(二) 公民、法人和其他组织认为城市管理部门实施的行政处罚、行政强制等行政执法行为不合法的；

(三) 城市管理行政执法人员执法时具有不依法出示执法证件等违反行政执法行为规范的；

(四) 城市管理部门或者行政执法人员在执法中有其他违法违规行为的。

第五条 对不属于本规程第四条规定行政执法投诉范围的举报和投诉，不予受理，但应做好解释工作，告知投诉人向有关部门反映。

第六条 公民、法人或者其他组织的投诉属于行政复议或行政诉讼受理范围的，按下列规定办理：

（一）未经过行政复议或行政诉讼而实施行政执法投诉的，可予受理。

（二）尚在行政复议或行政诉讼期限内的，应当告知投诉人依照行政复议或行政诉讼程序解决。投诉人表示放弃行政复议或行政诉讼权利坚持投诉的，可予受理。

（三）已进入行政复议或行政诉讼程序，当事人又投诉的，不予受理，但应向投诉人说明情况。

（四）对行政复议或行政诉讼的处理结果不服而投诉的，不予受理。告知投诉人按照起诉、上诉或申诉的程序解决。

第七条 办理行政执法投诉，由两名以上工作人员调查取证，询问投诉人。必要时向有关单位、部门调阅案卷，询问办案人，了解案情，有关单位、人员必须配合。

第八条 经调查核实，投诉反映情况属实的，市城市管理委执法监督部门应责令有关单位、部门和机构予以改正；经调查核实，投诉反映情况不实的，向投诉人说明情况并做好解释工作。

第九条 办理行政执法投诉的期限为 15 天；情况复杂需延长时间的，经市城市管理委员会负责人批准可适当延长，但一般不超过 30 天。案件办结后，应于 7 日之内将办理的结果告知投诉人。

第十条 本规程自公布之日起试行，试行期 1 年。