

本溪市市场监督管理投诉举报处理工作制度

为进一步健全全市市场监管部门投诉举报处理工作机制，明确各级市场监管部门处理投诉举报的职责和流程，规范投诉举报处理工作，维护消费者合法权益和市场经济秩序，根据国家市场监督管理总局《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（以下简称《办法》）等有关规定，制定本制度。

第一条 市局对全国12315互联网平台、辽宁省12345政务服务便民热线平台(含12315热线)渠道接收的市场监管部门职权范围的投诉举报线索实行归口管理。管理机构设在本溪市市场监管综合行政执法队(以下简称执法队)投诉举报受理科，负责全国12315互联网平台、辽宁省12345政务服务便民热线平台(含12315热线)渠道接收的投诉举报线索的登记、分拨、督办、汇总、分析和考核。

各县区市场监管局、高新区分局、执法队和市局各相关业务科室为投诉举报线索的承办单位。各承办单位要确定专人负责本单位或部门接收投诉举报受理科分拨的投诉举报，切实保障渠道畅通，衔接有序。

第二条 投诉举报受理科对全国12315互联网平台、辽宁省12345政务服务便民热线平台(含12315热线)渠道接收的投诉举报，按照《办法》关于投诉举报管辖的规定，通过全国12315互联网平台进行分拨。承办单位在工作日应当登录全国12315互联

网平台对分拨的投诉举报按时初查、核查，按时办结反馈。

第三条 投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。

投诉举报受理科依据属地管辖原则分拨给县区市场监管局的投诉，由其属地基层市场监管所负责处理。

专业性强，基层市场监管所处理确有困难的投诉，县区市场监管局业务科(股)应当进行业务指导，也可以由业务科(股)提级处理，具体办法由各县区局结合工作实际制定。

投诉举报受理科分拨给高新区分局的投诉，由高新区分局相关业务科室负责处理。

对电子商务平台经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的投诉，由其住所地县级市场监督管理部门处理。对平台内经营者的投诉，由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监督管理部门处理。

第四条 投诉有下列情形之一的，经市局主要领导审批，由投诉举报受理科分拨市局相关业务科室处理：

- (一)重大的、突发的、群体性的食品投诉；
- (二)重大的、突发的、群体性的药品或医疗器械投诉；
- (三)其他重大的、突发的、群体性的消费投诉；
- (四)涉及特种设备安全的投诉；

(五)民心网转办、省市政府领导批示、省市局领导批示的投诉。

第五条 对于重大的、突发的、群体性的投诉案件，承办单位要在第一时间向主管领导及市局相关业务科室报告。市局相关业务科室要对上述投诉的应对和处置，及时进行业务指导。

各承办单位进行反馈时需报请主管领导签批。

第六条 承办单位(执法队除外)可以直接受理职权范围内的投诉，对直接受理的投诉应依照《办法》的相关规定进行处理。

承办单位直接受理的投诉，须录入全国12315互联网平台。

第七条 举报由被举报行为发生地的县级以上市场监督管理部门处理。

第八条 各区市场监管局、高新区分局接收的12315全国互联网平台、辽宁省12345政务服务便民热线平台(含12315热线)分拨的举报线索，要按时核查，经核查应当立案调查的，应当通过全国12315互联网平台向投诉举报受理科申请提调，同时将案件线索移交执法队。

经执法队调查，符合适用简易程序的举报线索，可以移交区市场监管局(法制机构)，由其分拨给属地市场监督管理所处理。

第九条 各县区市场监管局、高新区分局、执法队及市局相关业务科室可以直接受理举报线索。

市局各内设机构、高新区分局、各区市场监管局及市场监督管理所直接受理的举报线索，经核查应当适用一般程序处罚的，应当按照《市场监督管理违法行为线索移送办法(暂行)》要求移交执法队处理。

市局各内设机构、高新区分局直接受理的举报线索，经核查符合适用简易程序的，移交执法队处理；各区市场监管局直接受理的举报线索，经核查符合适用简易程序的，由属地市场监督管理所处理。

两县市场监管局直接受理的举报线索，由两县市场监管局自行处理，法律、法规和规章另有规定的从其规定。

第十条 投诉举报案件实行督办制度。投诉举报受理科对其分拨的投诉举报线索履行督办职责。对在规定期限内未办理、未及时反馈办理结果等情况的，投诉举报受理科将采取发督办函等方式进行挂牌督办。

(一) 投诉办理情况反馈期限：

- 1、 投诉要在7个工作日内进行初查反馈。
- 2、 投诉要在45个工作日内按时办结反馈。

(二) 举报办理情况反馈期限：

- 1、 举报要在15个工作日完成核查反馈，可申请一次延期，延期时间为15个工作日。

2、已立案的举报线索，应当在90个自然日完成，可不限次申请延期，每次申请1个月。

第十一条 投诉举报的办理实行考评和通报制度。投诉举报受理科对其分拨的投诉举报办理情况，通过全国12315互联网平台每季度进行一次网上考评，考评情况形成通报向承办单位及其所在地政府进行通报。

第十二条 自然人、法人或者其他组织反映国家机关、事业单位、代行政府职能的社会团体及其他组织的行政事业性收费问题的，按照《信访工作条例》有关规定处理。

第十三条 本工作制度自2022年11月1日起施行。原2020年8月5日印发的《本溪市市场监督管理局投诉举报处理工作制度》（本市监发〔2020〕35号）同时废止。

本溪市市场监督管理局办公室

2022年11月1日印发
