

安阳市市场监督管理局

安市监行发[2024]12号

关于一起投诉举报处理不到位典型行风问题的通报

各县（市、区）局，市局机关各科室、直属各二级机构：

2024年6月，市局行风办征集到一条行风问题线索，市局开发区分局于2022年11月25日收到一起安阳某商贸有限公司网店宣传涉嫌虚假宣传的举报，相关执法人员认为被举报人发布虚假广告的违法行为轻微，根据相关规不予立案，但未在作出不予立案决定之日起五个工作日内告知举报人。在举报人提起行政复议后，开发区分局才将《不予立案告知书》送达至举报人。

市局行风办及时指导开发区分局查清问题事实、深入分析原因、采取整改措施。为推动各单位以案为鉴、举一反三，进一步强化行风建设、转变工作作风，结合正在开展的群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作，现将有关情况通报如下：

一、问题基本情况

2023年6月，安阳市市场监督管理局开发区分局收到安阳

市人民政府行政复议决定书，确认该局的具体行政行为违法。具体情况如下：

安阳市市场监督管理局开发区分局于2022年11月25日收到举报人钟某邮寄的举报信，举报安阳五海商贸有限公司在其店铺网页上关于“兴厨鸡精调味料”的宣传应属于虚假宣传。经执法人员经过初步调查，认为被举报人存在发布虚假广告的违法行为，但鉴于该行为轻微，当事人初次违反也及时改正，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条第一款第一项的规定，不予立案，但未在作出不予立案决定之日起五个工作日内告知举报人。在举报人提起行政复议后，开发区分局将《不予立案告知书》送达至举报人。

按照《市场监督管理局投诉举报处理暂行办法》第三十一条第二款：举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理局部门还应当自作出是否立案之日起五个工作日内告知举报人。

该事件反应出相关执法人员严格规范公正文明执法意识淡薄，未严格落实法律规定要求，对行政相对人权利漠视，执法过程存在随意性问题。对照《市场监管系统行风问题排查指引清单》，属于典型行风问题。

二、问题发生的原因

出现上述行风问题，深入分析了原因，主要是：

（一）服务群众意识不够牢固。开发区分局在办理此次投诉

举报中，相关执法人员对依法行政、为民执法的理念树立的还不够牢固，对行政相对人权利保障时有存在漠视情况，服务型行政执法理念贯彻不够扎实，造成未在作出不予立案决定之日起五个工作日内告知举报人，导致举报人提起行政复议，对部门形象造成损害。

（二）工作作风不够严谨。执法人员对相关法律规章研究不深，处理投诉举报程序上不够规范，虽然及时对投诉举报内容进行了调查处理，但没有严格按照法律程序及时向举报人进行反馈，开发区分局在开展监管执法教育培训方面有待增强。

三、整改措施

市局根据此事件，通过举一反三，及时采取整改措施：

（一）对相关单位和责任人员处理。根据行风建设“两书一函”督促机制，对开发区分局发出《提醒函》，要求开发区分局加强对执法人员的教育培训，并对相关责任人员进行警示谈话，督促相关人员提高认识，增强业务素质，规范处理投诉举报行为。

（二）强化投诉举报处置工作。系统各单位受理投诉举报后要严格按照法律程序限时办结和反馈。按照“谁办理谁负责，谁负责谁回复”的原则，执法人员要将处理结果在规定时间内告知投诉举报人，做到答复明确，服务态度热情。扎实做好与投诉举报人的沟通协调工作，竭尽全力为群众排忧解难，满足消费者的合理诉求。

(三)加强教育培训。各单位要以此事件为警示案例,结合正在开展的群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作,通过召开投诉举报处理专题培训、以案说法、每月干部培训教育、案件回访等形式,深入开展“师傅带徒弟”五帮带一提升工作,进一步提升基层执法人员业务能力和全市系统行风建设水平。

安阳市市场监督管理局
行风建设领导小组办公室
(市局综合规划科代章)
2024年6月28日

