

河南省信阳市文化广电和旅游局

关于印发《信阳市文化广电和旅游局 文化市场举报投诉办理规范》的通知

局属相关单位：

现将《信阳市文化广电和旅游局文化市场举报投诉办理规范》印发给你们，请认真遵照执行。

2021年4月1日



信阳市文化广电和旅游局 文化市场举报投诉办理规范

第一章 总 则

第一条 为加强社会监督，保障和规范公民、法人及其他组织依法行使文化市场举报投诉权利，根据《文化市场综合行政执法管理办法》、《文化市场举报办理规范》等有关法律、法规、规章规定，制定本规范。

第二条 文化行政执法部门办理公民、法人或者其他组织（以下简称举报人）通过电话、信函、传真、电子邮件、来访或者信息网络等方式对文化市场违法行为的举报投诉，适用本规范。

上级部门交办或者其他职能部门移交的有关文化市场违法行为举报投诉的办理，参照本规范执行。

第三条 举报投诉办理工作应当遵循客观公正、及时准确、便民高效、属地管理、分级负责的原则。

第四条 文化行政执法部门依法办理职权范围内的文化市场举报投诉，有下列情形之一的不予受理：

（一）文化市场违法行为超过《行政处罚法》规定的追溯期限的；

（二）已经受理，举报人就同一事项再次举报的；

（三）应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序的；

（四）其他不属于职权范围的。

第五条 文化行政执法部门应当定期对举报投诉办理人员进行思想政治、法律法规、专业知识、文明礼仪等方面的培训。

第六条 市文化市场综合行政执法支队（以下简称市支队）不定期检查和通报县区文化市场值班电话运行情况，并将检查结果作为考评县区文化市场综合行政执法大队（以下简称县区大队）年度工作的重要内容。

第七条 文化市场举报投诉应当通过文化市场行政执法技术监控平台（以下简称监控平台）办理。

第二章 办理程序

第八条 文化市场举报投诉按照接收、初审、受理、核查和回复的程序办理。市支队投诉举报科负责全市文化市场举报投诉的接收、初审、分发、督办等工作，市支队法制科负责举报投诉的核查、回复等工作。

第九条 12318 文化市场举报投诉电话和各区市文化市场值班电话保持 24 小时畅通，工作时间内设专席接听，非工作时间安排专人值班，配备具备来电显示、语音录制、自动应答、传真等功能的电话机及接入互联网的计算机等设备。

接听举报投诉电话或者接待举报人来访时，应当使用普通话及规范用语。

第十条 鼓励举报人实名举报，并提供身份证号码及有效联系方式。

第十一条 接到文化市场举报投诉后，市支队投诉举报科进行初审，根据举报投诉内容涉及的文化市场领域电话通知相关执法单位办理；提出拟办意见，填制《文化市场举报处理单》，录入监控平台，报相关分管领导审核。因分管领导外出或其他原因不能及时审批时，事后及时补办手续。

《文化市场举报处理单》中应详细记录举报人的姓名和联系方式，举报投诉涉及的地区、门类、场所和违法行为等基本内容，以及主要诉求等信息。

第十二条 分管领导接到《文化市场举报处理单》后按照下列规定作出审核意见：

（一）决定受理的，安排相关执法单位办理；

（二）对需要移交其他职能部门处理的举报，安排市支队投诉举报科填制《文化市场举报移送函》，在两个工作日内移交其他职能部门；

（三）对决定不予受理的举报，安排市支队投诉举报科在二个工作日内告知举报人并说明理由，在《文化市场举报处理单》上予以注明，举报人联系不上的除外。

（四）对属于业务咨询的来电，市支队投诉举报科可直接答复或转相关单位在二个工作日内答复。

第十三条 《文化市场举报处理单》、《文化市场举报移送函》等文书应当按照文化部规定的格式制作并编号。

第十四条 相关核查部门应在五个工作日内完成举报投诉核查、回复工作。对证据可能灭失或者以后难以取得的举报投诉，应当立即进行核查；对情况较为复杂，短期难以核

实，确需延长核查期限的举报，经分管领导批准，可以适当延长核查期限，但一般不得超过十个工作日。

回复内容包括：核查的基本情况（时间、场所、是否发现涉嫌违法行为），落实办理情况（采取的具体措施；需要立案调查的，在举报投诉办理结束后回复办理结果），回复举报人情况（回复的方式、时间、举报人的态度、是否可以办结、或需要续办等内容）。

第十五条 市文化广电和旅游局建立文化市场举报投诉督办制度，及时跟踪了解、督促检查举报投诉办理情况。

第十六条 市文化广电和旅游局公开行政执法监督投诉举报电话，受理公民、法人和其他组织对执法人员的投诉举报。

第十七条 举报投诉办结后，举报投诉办理人员应当妥善保管举报投诉信息及办理过程中产生的书面材料和电子数据等资料，并按照国家档案管理的有关规定立卷存档，保管期限不得低于二年。

第十八条 市支队投诉举报科建立文化市场举报投诉统计分析月报制度，分析市场动态，提高监管效能。次年1月底前，将上年度文化市场举报投诉情况进行汇总，由市支队法制科备案。

第十九条 对涉及著作权领域的举报投诉同时适用《著作权行政投诉指南》。

第三章 法律责任

第二十条 举报投诉办理人员应当严格遵守保密制度，不得泄露举报人信息和举报投诉内容，不得私自摘抄、复制、扣压、销毁举报投诉材料。

第二十一条 违反本规范，未在规定时限内办理或者不依法办理举报投诉，造成恶劣社会影响的，依法追究相关责任人的责任。

第四章 附 则

第二十二条 各县区大队受理的举报投诉办理工作请参照本规范执行。

第二十三条 本规范自发布之日起施行。