附件

**吉林省物业管理投诉举报处理**

**暂行办法（试行）**

第一条 为了规范物业管理违法违规行为投诉举报工作，保障物业活动相关主体合法权益，根据《吉林省物业管理条例》，制定本办法。

第二条 本办法所称物业管理投诉举报处理，是指街道办事处、乡镇人民政府对物业管理活动中存在的违反物业管理法律、法规、规章和相关规定行为的投诉举报进行处理的活动。

第三条 物业管理投诉举报处理工作坚持属地管理、客观公正、便民高效的原则，遵循程序合法、适用依据正确的要求。

第四条 街道办事处、乡镇人民政府应当在物业管理区域内显著位置公布投诉举报电话、网站、信箱、传真等投诉举报方式，明确专人负责投诉举报受理工作。

第五条 投诉举报人应当提供以下书面材料：

（一）投诉举报人的姓名（名称）、住址、邮编、联系电话；联名投诉举报的，需提供所有投诉举报人的签字和联系电话；

（二）被投诉举报人信息；

（三）投诉举报的要求；

（四）投诉举报的主要事实和理由；

（五）与投诉举报事实有关的证据和证明。

投诉举报人采取非书面方式进行投诉举报的，受理投诉举报人员应当做好上述五项内容的笔录。

第六条 委托他人代为投诉举报的，除提供本办法第五条第一款规定的材料外，还应当提供授权委托书原件以及受托人身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，由委托人签名。

联名投诉举报的，可以由投诉举报人共同书面推选两名代表人进行投诉举报；代表人放弃投诉举报的行为或者同意处理结果的行为，对全体投诉举报人具有约束力。

第七条 街道办事处、乡镇人民政府应当在收到投诉举报后进行登记，并在七个工作日内区分下列情形进行办理：

（一）投诉举报内容详细、线索清晰，属于街道办事处、乡镇人民政府法定职责的，由街道办事处、乡镇人民政府直接办理。

（二）投诉举报内容详细、线索清晰，属于其它行政机关负责的物业管理法定职责的，转其他行政机关办理。

（三）投诉举报内容不清、线索不明的，暂存待查。如投诉举报人继续提供有效线索的，区分情形按照第一项、第二项规定办理。

（四）投诉举报涉及党员领导干部及其他行政监察对象违法违纪行为的，转送纪检监察部门调查处理。

第八条 相关行政机关应当按照各自的法定职责，依法处理物业管理违法违规行为：

（一）物业行政主管部门负责监督检查物业服务用房配置、前期物业服务人选聘等活动。

（二）建设行政主管部门负责建设工程竣工验收备案，监督建设单位履行建筑工程质量保修责任，监督检查房屋装饰装修活动；

（三）城乡规划行政主管部门负责监督检查建设活动，开展定期巡查和重点巡查，认定违法建筑、违法建设行为，城市管理综合执法部门负责查处；

（四）市场监督行政主管部门负责监督检查无照经营活动，检查价格公示、违规收费活动，监督管理电梯等特种设备安全；

（五）公安机关负责监督检查治安、技防、保安服务等活动；

（六）应急管理部门负责监督管理消防工作，消防救援机构负责实施；

（七）人防行政主管部门负责监督检查人防工程维护管理；

（八）城市绿化行政主管部门负责查处侵占、毁坏公共绿地、树木和绿化设施的行为；

（九）其他行政机关按照各自职责，依法进行监督管理。

已实行城市管理综合执法体制改革，对相关部门职责分工另有规定的，从其规定。

第九条 投诉举报存在下列情形之一的，街道办事处、乡镇人民政府不予受理，向投诉举报人说明情况，登记后予以存档：

（一）投诉举报事项不属于违反物业管理法律、法规、规章和相关规定行为的；

（二）投诉举报无具体违法违规事实的；

（三）已经或者应当通过诉讼、行政复议、仲裁解决的；

（四）在投诉举报事项办理期间重复投诉举报的；

（五）已信访终结的。

第十条 负责处理物业管理投诉举报的工作人员有下列情形之一的，应当回避：

（一）本人或者近亲属与投诉举报事项有直接利害关系的；

（二）与投诉举报人或者被投诉举报人有其它关系，可能影响投诉举报事项公正处理的。

第十一条 街道办事处、乡镇人民政府应当区分投诉举报事项的复杂程度，自受理之日起六十日内办结。情况复杂的，可以适当延长办理时限，延长时限不得超过三十日。投诉举报涉及重大疑难问题的，街道办事处、乡镇人民政府可以根据实际情况组织集体研判，必要时可以聘请专家提供相关服务。

转送给其他行政机关的投诉举报事项，其他行政机关应当按照法律、法规或者有关规定规定的时限回复投诉举报人。

实施行政处罚的，依据相关法律法规规定执行。

第十二条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立健全投诉举报受理、调查、核实、结果反馈和建立档案机制，实施闭合制管理。

第十三条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立违法违规行为预警预报制度，定期统计分析投诉举报办理情况,对投诉举报办理情况和典型违法违规案件以适当方式予以通报。

第十四条 办理投诉举报事项，严禁泄露投诉举报人的姓名、身份、单位、地址和联系方式等情况；严禁将投诉举报情况透露给与投诉举报办理无关的人员；严禁私自摘抄和复制、扣押、销毁投诉举报材料； 严禁故意拖延时间、不依法履行职责、推诿、敷衍。

任何单位和个人不得打击、报复投诉举报人。违反规定的，依照法律、法规和有关规定处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十五条 投诉举报应当实事求是，对以投诉举报为名捏造事实、诬陷他人或者制造事端、干扰相关部门正常工作的，依照法律、法规和有关规定处理。

第十六条 本办法由吉林省住房和城乡建设厅负责解释。

第十七条 本办法自 年 月 日起实施。