

川交发〔2017〕47号

**四川省交通运输厅
关于印发《四川省公路水运工程建设项目投诉
举报处理办法》的通知**

各市（州）交通运输局（委），厅直及有关单位：

《四川省公路水运工程建设项目投诉举报处理办法》已经2017年第8次厅务会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

四川省交通运输厅

2017年12月15日

四川省公路水运工程建设项目 投诉举报处理办法

第一章 总 则

第一条 为规范四川省公路水运工程建设项目投诉举报处理工作，维护公路水运工程建设市场秩序，保障公路水运工程建设质量、施工安全和环境生态，依法惩处公路水运工程建设活动中的违法违规行为，依据《中华人民共和国公路法》《中华人民共和国航道法》《中华人民共和国港口法》《中华人民共和国信访条例》《公路建设市场管理办法》《公路建设监督管理办法》《水运建设市场监督管理办法》等有关法律法规和规章，制定本办法。

第二条 本办法适用于省、市（州）、县（市、区）交通运输行政主管部门及其委托授权机构（包括公路管理机构、航务管理机构、工程质量监督机构、造价管理机构，以下统称交通运输行政监督部门）对公路水运工程建设项目投诉举报处理工作。

第三条 本办法所称公路水运工程建设项目投诉举报是指自然人、法人或者其他组织通过书信、传真、来访、电话、电子邮件等方式，向省、市（州）、县（市、区）交通运输行政监督部门反映的，或由上级部门、信访、纪检等部门转交的，或由媒体、网络等曝光的公路水运工程项目建设期间存在质量、安全、

环保、建设市场秩序违法违规事项的行为。

公路水运工程建设项目招标投标投诉按照《四川省公路工程建设项目招标投标管理实施细则》和《四川省水运工程建设项目招标投标管理实施细则》规定程序处理。涉及招标投标活动但不属于招标投标投诉受理范围的举报、情况反映等按照本办法执行。

第四条 本办法所称质量、安全、环保违法违规事项主要是指从业单位或人员违反有关建设工程质量、安全生产、环境保护法律法规以及强制性标准、规范、规程等规定的行为。

第五条 本办法所称建设市场秩序违法违规事项主要包括：

- (一) 转包和违法分包；
- (二) 无资质、超资质承揽工程；
- (三) 建设单位未按合同约定及时向施工单位拨付工程款，严重影响工程进展，或违反规定提前支付工程款，造成重大损失；
- (四) 承包人拖欠工程款或农民工工资；
- (五) 建设单位或施工单位未经批准先行实施工程设计变更；
- (六) 承包人（或与建设单位、监理单位、设计单位等相互串通）在设计变更中虚列变更项目或虚报工程量，多结算工程款，或用设计变更掩盖施工质量问题；
- (七) 建设单位不按照规定权限、条件和程序审查批准一般变更或报批较大、重大设计变更，或将较大、重大变更肢解规避审批；
- (八) 不按照规定执行或擅自简化基本建设程序；

(九) 其它违反国家法律、行政法规和部门规章的情形。

第六条 省级交通运输行政监督部门对公路水运工程建设项目投诉举报处理工作加强指导、协调，市(州)、县(市、区)级交通运输行政监督部门负责辖区内公路水运工程建设项目投诉举报处理工作。

第七条 公路水运工程建设项目投诉举报处理工作坚持依法、公平、公正、高效原则。

第二章 受 理

第八条 公路水运工程建设项目投诉举报原则上由对被投诉举报项目负有相应监管职责的交通运输行政主管部门受理。

(一) 高速公路新(改)建项目的投诉举报，由反映违法违规事项发生地市(州)级交通运输行政主管部门负责受理，依法作出处理决定，并抄送省交通运输厅。若反映违法违规事项涉及多个市(州)的，由牵头市级交通运输行政主管部门负责受理，并会同项目所在地其他市(州)级交通运输行政主管部门调查并依法作出处理决定。

(二) 普通国省干道公路新(改)建项目的投诉举报，由项目所在地的市(州)交通运输行政主管部门负责受理，依法作出处理决定，并抄送交通运输厅公路局。

(三) 农村公路工程新(改)建项目的投诉举报，由项目所在

地的县级交通运输行政主管部门负责受理，依法作出处理决定，并抄送市级交通运输行政主管部门。

（四）水运工程建设项目投诉举报，县（区、市）立项的项目由县（区、市）交通运输行政主管部门受理并依法作出处理决定；市（州）级及以上立项的项目由市（州）交通运输行政主管部门统一受理并依法作出处理决定。涉及国家、省重点水运工程建设项目的投诉举报处理决定，应抄送交通运输部航务局。

（五）各级交通质量监督机构可直接受理公路水运工程建设项目质量、安全、环保的投诉举报，并由具体承担项目质量监督的机构负责投诉举报的调查处理工作。

第九条 交通运输行政主管部门应确定本单位负责受理公路水运工程建设项目投诉举报的相关部门及联系方式，并向社会公布。

第十条 省级交通运输行政主管部门收到的公路水运工程建设项目投诉举报，一般按管辖权限转送相应市（州）或县（区、市）交通运输行政主管部门受理。必要时，可由省级交通运输行政主管部门直接受理，并作出处理决定。

第十一条 投诉举报涉及两个以上行政区域的，由涉及的投诉举报受理机构协商决定受理机构；受理有争议的，由其共同上一级交通运输行政主管部门决定受理机构。

投诉举报人就同一事项向两个或者两个以上交通运输行政主管部门投诉举报，收到投诉举报的交通运输行政主管部门应当

书面告知具体负责项目监督和投诉举报受理的部门，并将投诉举报材料一并转交。

第十二条 投诉举报人向交通运输行政主管部门提出投诉举报，应当实名提交投诉举报书，投诉举报书应当包括下列主要内容：

（一）投诉举报人和被投诉举报人的名称、地址及有效通讯方式等；

（二）明确投诉举报事项的基本事实；

（三）相关请求及主张；

（四）有效线索和相关证据材料；

（五）投诉举报处理要求提供的其他补充材料。

投诉举报人是法人的，投诉举报书必须由其法定代表人或者授权代表签字并盖章；其他组织或者个人投诉举报的，投诉举报书必须由其主要负责人或者投诉举报人本人签字，并附真实有效身份证明复印件。

第十三条 交通运输行政主管部门收到公路水运工程建设项目投诉举报后，应予以登记（格式见附件1四川省公路水运工程建设项目投诉举报登记表），并在3个工作日内进行审查，视情况分别做出以下处理决定并告知投诉举报人（格式见附件2四川省公路水运工程建设项目投诉举报受理回执）：

（一）需要转送的，按规定转送有关单位处理（格式见附件3公路水运工程建设项目投诉举报转办通知单）；

(二)符合投诉举报受理条件的,应予受理(自收到投诉举报之日起即为正式受理);

(三)不符合投诉举报受理条件的,不予受理。

第十四条 有下列情形之一的投诉举报,受理单位不予受理,应及时向举报人(匿名除外)说明情况,并做好书面记录。

(一)投诉举报反映的问题不属于交通运输行业监管职责范围内的项目;

(二)内容事实不清,或无明确的投诉举报对象、无明确的违法行为的;

(三)已经受理或已做出处理决定,投诉举报人就同一事项再次投诉举报且未提供新的违法违规事实的;

(四)已经或者依法应当通过调解、诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的;

(五)信访终结的;

(六)其它依法不予受理的情形。

第十五条 不属于交通运输行业监管范围但涉及公路水运建设项目征地拆迁安置补偿和炮损震损补偿等方面的举报投诉,应当转交反映问题所在地的县级人民政府或其指定的协调机构负责处理并答复。

第十六条 信访、纪检渠道转交的公路水运工程建设项目投诉举报,受理单位在做出受理意见后,应按信访、纪检有关规定及时告知信访、纪检部门受理情况。

第三章 调 查

第十七条 公路水运工程建设项目投诉举报正式受理后，受理单位应根据投诉举报反映的问题，调查、核实有关情况；受理单位可责成投诉举报涉及公路水运工程建设项目的参建单位或其上级管理单位进行初步核查或协助调查，调查结果书面反馈受理单位。

第十八条 依据国家有关规定，受理单位有权向相关单位和个人了解、核实与投诉举报事项有关的情况，并要求其提供有关文件、资料；有权进入现场实地查勘、取样。调查取证时，应由两名以上人员进行，制作的笔录应交被调查人签字确认。

需要进行技术鉴定的，受理单位应当委托具有国家规定资质的单位，必要时可直接组织专家进行技术鉴定。

第十九条 质量、安全、环保投诉举报调查中，应责令改正调查发现的质量问题或破坏环境生态行为，立即排除发现的安全事故隐患；重大安全事故隐患排除前或者排除过程中无法保证安全的，应责令从危险区域内撤出作业人员或者暂停施工。

如投诉举报事项发生变化或者客观原因导致调查工作不需要或无法继续开展的，受理单位可以终止调查，并告知有关当事人。

第二十条 公路水运工程建设项目投诉举报调查结束后，受理单位应及时形成调查报告（格式见附件4四川省公路水运工程建设项目投诉举报调查报告）。

调查报告内容应当包括投诉举报相关事项及诉求、调查基本情况、查明的事实及调查结论、处理建议等。调查报告应由调查成员签名。

第二十一条 调查中如果发现有党员领导干部存在违规违纪行为，应将线索移交相关纪检部门调查处理。

第四章 处 理

第二十二条 投诉举报处理决定做出前，投诉举报人要求撤回的，应当以书面形式提出并说明理由，由受理单位视以下情况，决定是否准予撤回：

（一）已经查实有明显违法行为的，应当不准撤回，并继续调查直至做出处理决定；

（二）撤回投诉举报不损害国家利益、社会公共利益或者其他当事人合法权益的，应当准予撤回，投诉举报处理过程终止。投诉举报人不得以同一事实和理由再提出投诉举报。

第二十三条 受理单位应根据投诉举报调查报告，区分下列情形进行处理：

（一）投诉举报缺乏事实根据或者法律、法规、规章依据的，诉求不予支持；

（二）情况属实且存在违法违规行为的，依法按规定的程序予以处理；需要行政处罚的，应当由具有行政处罚权的交通运输

行政主管部门按行政处罚法有关办理，并严格履行告知和陈述申辩等程序。

对于查实属于隐瞒生产安全事故的举报，受理单位应及时将其移送地方安监部门进行调查、处理。

对于公路水运质量监督机构直接受理、调查的投诉举报，其处理决定或行政处罚由公路水运质量监督机构按规定办理。

第二十四条 受理单位在出具投诉举报处理决定(格式见附件5四川省公路水运工程建设项目投诉举报处理决定书)或行政处罚决定前，应履行合法性审查程序，必要时进行法律咨询。

投诉举报处理决定书应当包括以下内容：

- (一) 投诉举报人和被投诉举报人的名称、住址；
- (二) 投诉举报人的投诉举报事项及主张；
- (三) 投诉举报调查情况；
- (四) 被投诉举报人的陈述申辩；
- (五) 调查认定的基本事实；
- (六) 处理意见及依据。

第二十五条 对于质量、安全、环保、建设市场秩序等方面的投诉举报，投诉举报人实名并留有有效联系方式的，受理单位应以适当方式告知投诉举报人办理结果(格式见附件6四川省公路水运工程建设项目投诉举报处理结果告知单)。

第二十六条 受理单位应在规定时间内将投诉举报办结，最长不得超过90日。需要进行检验、检测、鉴定、专家评审或听

证的，应按规定程序组织进行，所需时间不计算在内；情况复杂的，可按规定适当延长办理期限，并告知投诉举报人延期理由，投诉举报人匿名或未留有有效联系方式的除外。

第二十七条 交通运输行政监督部门对收到的公路水运工程建设项目投诉举报应建立台账（格式见附件7四川省公路水运工程建设项目投诉举报办理情况台账）。

投诉举报办结后，受理单位应整理投诉举报材料和办理过程中收集、形成的有关材料，按档案管理要求归档保存。对于交办或转办的投诉举报，受理单位应及时向交办或转办单位反馈办理结果。

投诉举报处理中发现的企业失信行为，应将其不良行为纳入信用记录，并按规定进行处理。对于性质恶劣、情节严重的投诉举报事项，交通运输行政监督部门可将投诉举报处理结果在部门网站上进行公告，接受舆论和公众监督。

第五章 纪 律

第二十八条 负责办理公路水运工程建设项目投诉举报的工作人员有下列情形之一的，应当主动回避：

（一）近亲属是投诉举报双方当事人，或者是投诉举报双方单位的主要负责人；

（二）在近三年内本人曾经在投诉举报单位担任过高级管

理职务；

(三)与投诉举报双方有其他利害关系，可能影响对投诉举报事项公正处理的。

第二十九条 负责办理投诉举报的工作人员应严格遵守保密规定，对于在办理过程中接触到的国家秘密、商业秘密应当予以保密；不得违规将投诉举报材料及有关情况透露或转给被投诉举报对象；不得将本单位办理投诉举报的内部研究情况透露给投诉举报双方及其他无关人员。

第六章 附 则

第三十条 本办法由四川省交通运输厅负责解释。

第三十一条 本办法自 2018 年 1 月 1 日起施行,有效期 2 年。

附件：1. 四川省公路水运工程建设项目投诉举报登记表
2. 四川省公路水运工程建设项目投诉举报受理回执
3. 四川省公路水运工程建设项目投诉举报转办通知单
4. 四川省公路水运工程建设项目投诉举报调查报告
5. 四川省公路水运工程建设项目投诉举报处理决定书
6. 四川省公路水运工程建设项目投诉举报处理结果告知单
7. 四川省公路水运工程建设项目投诉举报办理情况台账

附件 1

四川省公路水运工程建设项目投诉举报登记表

编号：单位字号投（举）登 20 年 号

项目名称		市（州）	县（区、市）
反映问题的范围	<input type="checkbox"/> 招投标 <input type="checkbox"/> 质量 <input type="checkbox"/> 安全 <input type="checkbox"/> 环保 <input type="checkbox"/> 建设市场		
反映问题的类型	<input type="checkbox"/> 投诉 <input type="checkbox"/> 举报 <input type="checkbox"/> 异议 <input type="checkbox"/> 情况反映 <input type="checkbox"/> 其他		
反映的主要问题			
接件人		接件时间	
反映问题方式	<input type="checkbox"/> 来访 <input type="checkbox"/> 信函 <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 短信 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 邮件 <input type="checkbox"/> 网络 <input type="checkbox"/> 转交：__（转交单位）__ <input type="checkbox"/> 其他		
问题反映人	（以单位名义的，填写单位全称；个人名义的，填写姓名及身份证号；匿名的，填写网名或“匿名”）		
联系方式	问题反映人的电话、传真、邮箱等		
通讯地址及邮编			
拟办意见	签字： 年 月 日		
办理部门意见	签字： 年 月 日		
单位领导意见	签字： 年 月 日		

附件 2

四川省公路水运工程建设项目 投诉举报受理回执

编号： 单位字号投（举）受 20 年 号

（投诉举报人）：

您（你单位）关于的投诉/举报事项(材料共 份 页)，我们已受理，并将依法组织调查、核实有关情况/（不予受理，理由如下：)。

特此告知。

感谢对交通建设事业的关心！

（盖章）

年 月 日

附件 3

四川省公路水运工程建设项目 投诉举报转办通知单

编号： 单位字号投（举）转 20 年 号

（受理单位）：

兹转去收到的（投诉/举报材料名称） 投诉（举
报）材料件，共份 页，请按规定办理。办结后，请及时按
规定将有关情况进行书面反馈。

联系人：

联系电话：

（盖章）

年 月 日

附件 4

四川省公路水运工程建设项目 投诉举报调查报告

一、投诉举报事项简述

（投诉举报人、被投诉举报人、投诉举报事项、具体诉求）

二、调查基本情况

（调查成员组成、调查时间、调查对象、调查方式、调查内容、有关证据及附件名录等）

三、查明的事实及调查结论

（对照投诉举报事项一一说明是否属实，有关诉求能否支持）

四、处理建议和意见

（如属实，针对存在违法违规行为，提出具体处理建议；若不属实，提出处理意见）

调查成员签名

年 月 日

附件 5

四川省公路水运工程建设项目 投诉举报处理决定书

编号：单位字号投（举）决 20 年 号

投诉举报人：_____，住址：_____。

被投诉举报人：_____，住址：_____。

一、投诉举报事项及主张

二、投诉举报调查情况

（投诉举报调查、取证情况等）

三、被投诉举报人陈述申辩情况

四、调查认定的基本事实

五、处理意见及依据

当事人如对行政监督部门的投诉处理决定不服的，可依《行政复议法》第九条之规定于收到本投诉处理决定书之日起 60 日内提出行政复议申请，或者依照《中华人民共和国行政诉讼法》的规定于收到本投诉处理决定书之日起 6 个月内直接向人民法院提起行政诉讼。

（盖章）

年 月 日

注：需要行政处罚的，应当由具有行政处罚权的交通运输行政主管部门按行政处罚法有关办理，并严格履行告知和陈述申辩等程序。

附件 6

四川省公路水运工程建设项目 投诉举报处理结果告知单

编号： 单位字号投（举）告 20 年 号

（投诉举报人）：

您（你单位）关于的投诉/举报事项，我单位经过调查核实，现将有关情况告知如下。

- 1.关于_____事项，经调查属实，我们将依法予以处理。
- 2.关于_____事项，经调查不属实。实际情况为：……。
- 3.……

感谢对我们工作的支持！

（盖章）

年 月 日

附件 7

四川省公路水运工程建设项目投诉举报办理情况台账

单位:

序号	投诉举报基本情况					受理转办情况			处理结果			
	收到时间	问题反映人	联系方式	反映问题范围	反映问题	投诉举报登记表编号	是否受理/受理回执编号, 时间	是否转办/转办通知编号, 时间, 对象	处理部门	处理决定书编号	处理决定主要内容	处理结果告知单编号/告知时间

抄送：交通运输部，省信访局，省交投集团，省铁投集团，各在建
高速公路项目公司。

四川省交通运输厅办公室

2017年12月15日印发
