

国家粮食局公告

2018年 第1号

为规范12325全国粮食流通监管热线举报处理工作，根据《粮食流通管理条例》和《中央储备粮管理条例》等有关法规政策，国家粮食局制定了《12325全国粮食流通监管热线举报处理规定（试行）》，现予公告。

国家粮食局

2018年2月22日

（此件公开发布）

12325 全国粮食流通监管热线 举报处理规定（试行）

第一章 总 则

第一条 为保障公民、法人或者其他组织（统称举报人）依法举报粮食流通违法违规行为的权利，规范 12325 全国粮食流通监管热线（以下简称“热线”）举报处理工作，根据《粮食流通管理条例》《中央储备粮管理条例》及有关法律法规政策，制定本规定。

第二条 热线实行统一受理、分级负责、便民高效、公开公正的处置原则。

第三条 国家粮食局执法督查局负责热线的统一管理。地方粮食行政管理部门按照属地原则分级负责国家粮食局执法督查局分办举报的查处等工作。

第二章 受 理

第四条 热线包括电话系统和网络平台，电话系统受理时间为法定工作日 8:30-12:00, 13:00-17:00；网络平台全天 24 小时接收举报。

第五条 热线提倡实名举报。举报人应如实反映问题，尽可能提供详细情况，对其真实性负责，并保持预留有效手机号码、电子邮箱畅通。

第六条 举报有下列情形之一的，不予受理：

- （一）不属于粮食行政管理部门职权范围的；
- （二）无明确被举报对象的；
- （三）举报基本要件不全、描述不清且无法与举报人联系的；
- （四）无法提供违法违规行为具体线索的；
- （五）同一内容事项重复举报的；
- （六）通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径已经解决、正在解决，或已由其他机关受理的；
- （七）依法不予受理的其他情形。

第七条 热线接到举报后，一般应在7个工作日内作出是否受理的决定，并向承办单位分办。实名举报不予受理或部分受理的，应自接到举报之日起10个工作日内联系举报人，告知情况并说明原因。

第八条 举报人可登录国家粮食局政府网站热线网络平台，按界面提示填写相关信息进行举报。

第九条 举报人可拨打热线电话或登录网络平台，查询举报受理情况及核查进度。

第三章 办 理

第十条 热线受理的举报，按《粮食流通管理条例》《中央储备粮管理条例》规定的权限，由国家粮食局执法督查局进

行分办。

第十一条 举报应自受理决定作出之日起60个工作日内核查办结。有特殊情况的，可延期一次，最长延期30个工作日。对于涉嫌违法违规行为性质严重，群众反映强烈，社会影响较大，或具有突发性、需要紧急处置的举报，可由国家粮食局执法督查局另行指定核查期限。

第十二条 各级粮食行政管理部门应对核查举报结果负责，核查过程要全程记录留痕。

第十三条 对已受理的举报，举报人有提供证据资料的，由举报核查单位与举报人联系，依法办理交接手续。

第四章 投 诉

第十四条 举报人对热线服务态度或服务质量不满意，对热线受理举报核查结果有异议，或认为举报核查人员行为不当的，可向热线进行投诉。

第十五条 投诉有下列情形之一的，不予受理：

- （一）针对热线受理举报以外问题投诉的；
- （二）无正当理由投诉或重复投诉的；
- （三）投诉对象和投诉内容不明确的；
- （四）无法提供必要证据的；
- （五）其他依法不予受理的投诉事项。

第十六条 热线接到投诉后，应在5个工作日内作出是否

受理的决定。实名投诉不予受理的，应自收到投诉之日起7个工作日内反馈投诉人。投诉应自受理决定作出之日起30个工作日内核查办结。有特殊情况的，可延期一次，最长延期15个工作日。

第十七条 热线受理的投诉，由被投诉人所在单位或其上级单位按有关规定进行核查。

第五章 督促反馈

第十八条 各级粮食行政管理部门和有关单位应及时核查分办至本单位的举报，密切跟踪转办举报的核查情况，建立层级催办督办制度。重要举报要挂牌督办。

第十九条 实名举报和投诉核查办结后，核查单位应在5个工作日内答复举报人或投诉人。热线不定期随机抽取核查办结的举报，进行电话回访。

第六章 信息管理

第二十条 各级粮食行政管理部门应依照《档案法》等法律法规有关规定，对举报核查相关文字、音像资料等立卷归档，留存期限不得低于10年。内容涉密的信息，按照国家有关保密规定管理。

第二十一条 各级粮食行政管理部门应充分利用热线加强对粮食流通违法违规问题的监测和统计分析，制定有效措施，

防范粮食流通安全问题隐患。

第七章 监督与责任

第二十二条 粮食行政管理部门在核查举报过程中应严格履行法定程序，遵守执法人员行为规范和时限要求，自觉接受监督；核查人员与举报事项有利害关系的，应当回避。

第二十三条 举报核查过程中存在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊或者违反本规定行为的，举报、投诉超过期限仍未核查办结且造成严重后果的，依法依规依规追究相关人员责任；构成犯罪的，移送司法机关处理。

第二十四条 粮食行政管理部门及举报核查人员应严格遵守有关保密规定，依法保护举报人和被举报对象的合法权益。不得私自摘抄、复制、扣押、藏匿、销毁举报材料；严禁泄露举报人和被举报对象信息；不得将举报人姓名、身份证号、联系方式、住址等信息向被举报对象及无关人员透露，必要时制定预案，保护举报人人身安全，防止打击报复；不得泄露被举报对象商业秘密；对举报失实的要做好澄清工作。

第二十五条 举报人反映问题应当客观真实，不得诬告陷害他人，不得采取暴力、胁迫或者其他违法手段干扰正常工作秩序。出现此类行为违反治安管理法律法规的，交由公安机关处理；构成犯罪的，移送司法机关处理。

第二十六条 举报人、投诉人具有下列情形之一，经热线

提醒仍不改正的，纳入黑名单管理，情节严重的移送司法机关处理：

（一）发表违法违规及反动言论的；

（二）恶意举报或投诉，谩骂、骚扰热线工作人员，恶意中伤他人的；

（三）同一举报事项，无实质补充内容，反复举报，或已告知查办结果，仍反复举报的；

（四）其他恶意举报或投诉的情形。

第八章 附 则

第二十七条 对反映中央粮食企业下属单位问题的举报，可视具体情况责成企业总部调查处理。

第二十八条 办理期限内，检验检测、鉴定以及其他部门协助调查所需时间不计算在办理期限内。法律法规另有规定的，从其规定。

第二十九条 本规定由国家粮食局负责解释。

第三十条 本规定自 2018 年 3 月 1 日起施行。