盐湖区水务局行政执法服务指南

为规范水行政执法工作，增强行政执法工作的透明度，现将盐湖区水务局水行政执法的工作范围、工作程序、受理群众举报和投诉处理程序等规定公开如下：

一、工作范围

区水务局依据水法律法规的规定，在全区范围内对公民、法人或者其他组织遵守、执行水法律法规的情况进行监督检查，对违反水法律法规的行为依法实施行政处罚、采取其他行政措施。

二、工作程序

（一）检查：相关职能股室负责各自的日常巡查检查工作。执法检查时，应当有两名以上工作人员，主动出示证件，示明身份，告知检查项目，应当语言文明，行为规范。检查发现有违反水法律法规的行为，应当场予以批评教育，并责令改正。

（二）立案：检查中发现有违反水法律法规、规章的行为，执法人员必须在检查结束后确认违法行为存在，应当予以行政处罚的，执法人员应在24小时内以书面形式报水政执法股室，填写《立案审批表》，报主管局领导批准立案。

（三）调查取证：违反水法律法规、规章的单位或个人，应在规定期限内接受调查。当事人应协助案件承办人制作《调查询问笔录》，签收相关法律文书。当事人可根据《行政处罚告知书》的告知事项，提出申辩意见；符合听证条件当事人提出听证申请要求的，举行听证会。

（四）处罚决定：根据《行政处罚法》的规定，对立案调查的案件，须作出行政处罚的，应当在案件调查结束后，依法对案件做出行政处罚决定，经局领导审查批准后，制作《行政处罚决定书》并及时送达当事人。

（五）执行：当事人收到《行政处罚决定书》后，应自觉履行处罚决定规定的内容。当事人逾期不履行处罚决定的，执法人员应当依据《行政处罚法》的有关规定，依法申请人民法院强制执行。

三、受理群众举报和投诉处理程序

（一）举报的受理

水务局受理群众举报和投诉辖区内违反水法律法规的违法行为。举报人可通过公开举报电话8605001举报，也可直接打水务局相关股室电话举报；举报人也可到水务局办公场所当面举报或投诉。

对来访、来电举报投诉的群众，应热情接待，耐心听取意见，对于不属于我局执法范围的举报和投诉，不予受理，但应做好解释工作。

在处理群众举报和投诉时，要坚持调查研究、实事求是的原则；要秉公办事，不徇私情；要认真查处，积极为群众排忧解难。

（二）投诉处理程序

1、登记：局办对群众的来信、来电、来访，均要认真做好登记。

2、分发：已受理登记的举报、投诉案件，进行登记后，经局领导签字后，交执法股室进行查处。

3、办理：对一般案件，须在一个月内查办结案；复杂案件，须请示主管领导，经批准后，须在两个月内查办结案。

4、答复：信访部门转来并要求答复的和有署名且留有地址或电话的举报和投诉，待举报事项处理完结后，及时答复批转机关或举报投诉人。

5、归档：举报投诉案件办理完毕，应将投诉件和有关资料归档保存，并在原登记本上注明处理结果，以便查存。