

索引号:	11220000013544541J/2022-04609	分类:	房地产市场监管;其他
发文机关:	吉林省住房和城乡建设厅	成文日期:	2022年10月18日
标题:	关于印发《吉林省物业管理投诉举报处理规定》的通知		
发文字号:	吉建联发〔2022〕45号	发布日期:	2022年10月26日

关于印发《吉林省物业管理投诉举报处理规定》的通知

吉建联发〔2022〕45号

各市（州）住房城乡建设局、房产局、执法局、公安局、自然资源局、市场监督管理局、消防救援支队、人防办，长白山管委会住房城乡建设局、公安局、自然资源局、市场监督管理局、消防救援支队、人防办，梅河口市住房城乡建设局、公安局、自然资源局、市场监督管理局、消防救援大队、人防办，各县（市）住房城乡建设局（人防办）、房产局、执法局、公安局、自然资源局、市场监督管理局、消防救援大队：

现将《吉林省物业管理投诉举报处理规定》予以印发，请各地各部门加强领导、科学统筹、密切配合，并结合实际，认真贯彻落实。

附件：吉林省物业管理投诉举报处理规定

吉林省住房和城乡建设厅 吉林省公安厅

吉林省自然资源厅 吉林省市场监督管理厅

吉林省消防救援总队 吉林省人民防空办公室

2022年10月18日

吉林省物业管理投诉举报处理规定

第一条 为了规范物业管理违法违规行为投诉举报处理工作，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》，制定本规定。

第二条 本规定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、地址等投诉举报方式，明确投诉举报受理工作负责人。

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或者证明。

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7个工作日内区分下列情形进行处理：

(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。

第八条 相关行政机关应当依法履行下列监督检查职责：

(一) 物业行政主管部门负责监督检查物业服务用房、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认定违反城乡规划法律法规的违法建筑、违法建设行为，城市管理综合执法部门负责查处；

(四) 市场监督管理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) 消防救援机构、公安派出所按照各自法定职责开展消防监督检查；

(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) 投诉举报未提供具体违法违规线索的；

(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 60 日内办结。情况复杂的，经街道办事处、乡镇人民政府负责人批准，可以适当延长办理时限，延长时限不得超过 30 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、法规或者有关规范性文件规定的时限回复投诉举报人。

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、结果反馈和档案管理制度，实施闭环管理。

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，不得擅自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 本办法自 2022 年 10 月 20 日起实施。