

索引号:	11220000013544541J/2022-04610	分类:	政策解读;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:	《吉林省物业管理投诉举报处理规定》政策解读		
发文字号:		发布日期:	2022年10月26日

## 《吉林省物业管理投诉举报处理规定》政策解读

2022年10月18日,吉林省住房和城乡建设厅正式印发了《吉林省物业管理投诉举报处理规定》(吉建联发〔2022〕45号),按照相关要求,作以下政策解读:

### 一、制定背景

《吉林省物业管理条例》于2021年8月1日起施行,将物业管理融入基层社会治理体系,明确由街道(乡镇)政府负责物业管理活动的指导和监督管理工作,建立物业管理投诉举报处理机制,处理物业管理相关投诉和举报。但物业管理违法违规行为投诉举报应当由哪个部门受理,办理期限、管理机制等都需要进一步细化。为健全物业管理法规政策体系,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,依据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《吉林省物业管理条例》,结合我省实际,制定本办法。

### 二、制定过程

省住房城乡建设厅于2022年3月份开始起草《吉林省物业管理投诉举报处理规定(征求意见稿)》;2022年8月3日起先后向省直相关部门、各市(州)、梅河口市、长白山管委会、部分街道和社会公众征求意见;2022年8月23日,召开专家论证会并组织风险评估,经专家组讨论,认为《吉林省物业管理投诉举报处理规定》内容可行,依据充分,程序合法,风险可控,一致同意并提交会议讨论;2022年9月13日,通过厅合法性审查;2022年9月16日,召开厅长办公会,讨论并通过《吉林省物业管理投诉举报处理规定》;2022年10月18日,正式印发《吉林省物业管理投诉举报处理规定》。

### 三、主要内容

《吉林省物业管理投诉举报处理规定》共16条,主要针对违反物业管理法律、法规、规章和相关规定的行为,明确投诉举报处理工作流程。主要内容:一是明确受理负责人。街道(乡镇)应当在小区内显著位置公布投诉举报电话、网站、信箱、传真、地址等信息,明确投诉举报受理工作负责人。二是明确归口负责。街道(乡镇)在收到投诉举报后,属于属地法定职责的应在7个

工作日内办理，属于其它行政机关负责的，转有关行政机关办理。三是明确部门职责。物业、建设、城乡规划、市场监管、公安、人防、城市绿化和其他主管部门按照各自职责，依法履行监督检查职责。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。四是明确办结期限。街道（乡镇）区分投诉举报事项的复杂程度，自受理之日起 60 日内办结相关投诉举报。五是明确管理机制。街道（乡镇）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，实施闭合管理。