吉林省交通运输厅公共交通企业信息公开

申诉处理工作制度（试行）

第一条 为深入推进公共交通企业信息公开，加强对企业相关信息公开工作的监督管理，进一步提升公共交通基本出行服务水平，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《公共企事业单位信息公开规定制定办法》、《公共交通企业信息公开规定》有关要求，特制定本办法。

第二条 省交通运输厅负责指导全省公路、水路领域公共交通企业的信息公开工作。县级及以上地方人民政府交通运输主管部门按职责，实施本行政区域内公路、水路领域公共交通企业的信息公开监督管理工作。

第三条 公共交通企业包括从事城市公共交通、轨道交通、道路班线客运、道路客运站、水上客运经营的企业。要按照《公共交通企业信息公开规定》要求，建立健全企业信息公开制度，明确信息公开内容、发布流程、审核程序、申诉处理等。公共交通企业应主动公开运营服务、安全防范、应急处理、权益维护等信息，并积极扩大有利于提高公共交通服务质量的信息公开面，提升人民群众出行满意度。

第四条 公民、法人和其他组织（以下简称申诉人）对在我省行政区注册经营的公路、水路公共交通企业未按照《公共交通企业信息公开规定》公开相关信息的，可根据本制度向当地交通运输主管部门提出申诉。

第五条 公共交通企业信息公开的监督方式，以向各级交通运输主管部门申诉为主，原则上不包括申请行政复议或者提起行政诉讼。申诉处理应当执行属地管理、归口办理、依法办理、客观高效的原则。重大申诉、多地反复出现的共性申诉等问题，可向上级交通运输主管部门提出申诉。

第六条 各地交通运输主管部门要督导行政区内公共交通企业做好信息公开工作，定期进行检查推动，并向社会公布监督电话、监督邮箱。要建立公共交通企业信息公开申诉处理制度，明确受理、登记、调查、办理、答复等工作内容。

第七条 申诉人向申诉公共交通企业所在地交通运输主管部门提出申诉时，应包括申诉人姓名（名称）、身份证明及联系方式；被申诉企业的名称及其违反《公共交通企业信息公开规定》的事实及内容；申诉人需求、理由及反馈方式。

第八条 交通运输主管部门接到申诉后，能够当场答复的，应当当场予以答复，不能当场答复的，应在接到申诉之日起15日内作出不予受理、决定受理的意见。对决定不予受理的，应当以书面形式回复申诉人并告知理由。对受理的申诉事项，交通运输主管部门应当在申诉之日起30日内作出调查处理意见并反馈申诉人和被申诉企业。

第九条 被申诉企业应当在收到申诉处理意见之日起15日内，将执行情况报告交通运输主管部门。被申诉企业无正当理由拒不接受交通运输部门处理意见的，交通运输主管部门责令限期整改。

第十条 本制度自2022年6月1日起施行。