



管理程序

中国民用航空局机场司

编号:AP-165-CA-2019-04

下发日期:2019年11月22日

民航专业工程质量和施工安全 投诉举报处理办法(试行)

民航专业工程质量和施工安全 投诉举报处理办法(试行)

第一章 总则

第一条 为规范民航专业工程投诉举报处理工作,维护民航工程建设市场秩序,保障民航专业工程质量和施工安全,依法惩处民航专业工程建设活动中的违法违规行为,根据《建设工程质量管理条例》《建设工程安全生产管理条例》和有关规章,制定本办法。

第二条 本办法适用于民航专业工程的质量和施工安全投诉举报处理工作。

第三条 本办法所称民航专业工程质量和施工安全投诉举报是指自然人、法人或者其他组织通过书信、传真、来访、电话、电子邮件等方式向民航局、地区管理局、民航质量监督机构反映的,或由上级部门、信访、纪检等部门转交的,或由媒体、网络等曝光的民航专业工程项目建设期间存在质量和施工安全违法违规事项的行为。

第四条 民航局对民航专业工程建设投诉举报处理工作加强指导、协调。

地区管理局负责本辖区内民航专业工程建设投诉举报处理工作。

民航专业工程质量监督机构受委托参加民航专业工程项目质量和施工安全投诉举报调查工作。

投诉举报涉及两个及以上辖区或其他特殊情况的,由民航局指定的地区管理局负责。

第五条 民航专业工程质量和施工安全投诉举报处理工作应当坚持依法、依规、公平、公正原则,维护国家利益和社会公共利益。

第六条 地区管理局应当确定负责受理民航专业工程质量和施工安全投诉举报的部门,并将受理投诉举报的联系方式向社会公布。

第二章 受理

第七条 任何单位和个人有权对民航专业工程质量和施工安全违法违规事项向民航局、地区管理局和民航质量监督机构投诉举报。投诉举报材料应当内容详实、事实清楚,有明确的投诉举报对象和违法违规行为。

第八条 投诉举报人应当实名提交投诉举报材料,包括下列主要内容:

(一)投诉举报人和被投诉举报对象的名称、地址及有效通讯方式等;

(二)明确投诉举报事项的基本事实；

(三)相关诉求；

(四)有效线索和相关证据材料。

第九条 投诉举报人采取来访形式提出投诉举报的,应当出示身份证明,如实填写《民航专业工程质量和施工安全投诉举报登记表》(详见附件1),反映同一内容的群体投诉举报应当推选投诉举报代表人。

投诉举报人通过信函、传真、电子邮件、电话、或由媒体、网络曝光等其他方式进行投诉举报的,受理单位收到后应当进行投诉举报登记。

受理单位应当在15日内作出受理决定。

第十条 有下列情形之一的投诉举报,受理单位不予受理,应当及时向举报人(匿名除外)说明情况,并出具民航专业工程质量和施工安全投诉举报不予受理意见书(详见附件2):

(一)投诉举报内容事实不清,或无明确的投诉举报对象、无明确的违法行为的;

(二)已经受理、正在办理或已做出处理决定,投诉举报人就同一事项再次投诉举报且未提供新的违法违规事实的;

(三)对已经或者应当通过行政复议、仲裁、诉讼等其他途径解决的;

(四)信访终结的;

(五)不属于民航专业工程质量和施工安全的投诉举报;

(六)其它原因。

第十一条 信访、纪检渠道转交的民航专业工程质量和施工安全的投诉举报,投诉举报受理部门在 15 日内做出受理意见后,应当按信访、纪检有关规定及时告知信访、纪检部门受理情况。

第三章 调查

第十二条 投诉举报正式受理后,投诉举报处理部门应当根据投诉举报反映的问题情况,及时成立调查组,调查、核实投诉举报反映的有关情况;也可责成投诉举报所涉及民航专业建设工程项目的参建单位或其上级管理单位协助调查,调查结果书面反馈投诉举报处理部门。

第十三条 调查组有权向相关单位和个人了解、核实与投诉举报事项有关的情况,并要求其提供有关文件、资料;有权进入现场实地勘查、取样。调查取证时,应当由两名以上人员进行,制作的笔录应当由被调查人签字确认。

需要进行技术鉴定的,调查组应当责成建设单位委托具有国家规定资质的单位,必要时可直接组织专家进行技术鉴定。

第十四条 投诉举报处理部门在投诉举报处理过程中,发现工程质量问题的,应当责令相关责任单位改正;存在重大质量隐患的,应当责令暂时停止施工。存在安全事故隐患的,应当责令相关责任单位立即排除;重大安全事故隐患排除前或者排除过程中无法保证安全的,应当责令从危险区域内撤出作业人员或者暂时停

止施工。

第十五条 投诉举报调查结束后,调查组应当及时形成调查报告,连带有关证据资料提交投诉举报处理部门。

调查报告内容应当包括投诉举报相关事项及诉求、调查基本情况、查明事实及调查结论、处理建议、调查组全体成员签名等。(详见附件4)

第十六条 如投诉举报事项发生变化或者客观原因导致调查工作不需要或无法继续开展的,投诉举报处理部门可以终止调查。

第四章 处理

第十七条 投诉举报处理部门应当根据投诉举报调查报告,区分下列情形进行处理:

(一)情况属实且存在违法违规行为的,依法予以处理;需要行政处罚的,按有关规定办理;构成犯罪的,移交司法部门处理;

(二)投诉举报缺乏事实根据或者法律、法规、规章依据的,诉求不予支持。

第十八条 投诉举报事项一般自受理之日起60日内投诉举报处理单位出具《民航专业工程质量和施工安全投诉举报处理意见书》(详见附件5),需要进行检验、检测、鉴定、专家评审或听证的,应当按规定程序组织进行,所需时间不计算在内;情况复杂的,可按规定适当延长办理期限,并告知投诉举报人延期理由(匿名除外)。

第十九条 对于民航专业工程质量和施工安全投诉举报已出具处理意见的,受理部门应当以适当方式告知投诉举报人处理结果(匿名除外)。

第二十条 对于查实的违法违规行为,应当按民航局有关规定进行公开;对于交办或转办的投诉举报,投诉举报受理部门应当及时向交办或转办单位反馈办理结果。

第二十一条 有下列情形之一的,投诉举报视为办结:

- (一)投诉举报的问题已得到解决的;
- (二)在投诉举报处理过程中进入仲裁、诉讼程序或因其它原因转至其他部门处理的。

第二十二条 对投诉举报经查实要求处理的事项,责任单位互相推诿、或多次整改仍未解决的,由相关部门按照有关法律、法规规定对其进行处理。

第二十三条 投诉举报处理结束后,相关部门应当及时整理以下资料归档:

- (一)《民航专业工程质量和施工安全投诉举报登记表》;
- (二)《民航专业工程质量和施工安全投诉举报不予受理意见书》;
- (三)《民航专业工程质量和施工安全投诉举报调查报告》;
- (四)《民航专业工程质量检测鉴定报告》;
- (五)《民航专业工程质量和施工安全投诉处理意见书》;
- (六)其他有关民航专业工程质量和施工安全投诉举报处理

材料。

第五章 纪律

第二十四条 在投诉举报办理过程中,不得将涉及到的材料及有关情况透露给被检举、揭发、控告的人员和单位,或其他无关人员。

第二十五条 负责处理投诉举报的工作人员有下列情形之一的,应当主动回避:

(一)近亲属是投诉举报双方当事人,或者是投诉举报双方单位的主要负责人;

(二)在近三年内本人在投诉举报双方单位担任过高级管理职务;

(三)与投诉举报双方有其他利害关系,可能影响对投诉举报事项公正处理的。

第二十六条 投诉举报处理部门及其工作人员在履行投诉举报处理职责中违反本办法规定及存在其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违规行为的,依照国家有关法律法规追究相应责任;涉嫌犯罪的,依法移送司法机关处理。

第六章 附则

第二十七条 本办法由民航局机场司负责解释。

第二十八条 本办法自发布之日起施行。

- 附件:1.民航专业工程质量和施工安全投诉举报登记表
- 2.民航专业工程质量和施工安全投诉举报不予受理意见书
- 3.民航专业工程质量和施工安全投诉举报转办通知单
- 4.民航专业工程质量和施工安全投诉举报调查报告
- 5.民航专业工程质量和施工安全投诉举报处理意见书

附件 1

民航专业工程质量和施工安全投诉举报登记表

投诉举报人			
联系人		联系方式(电话、传真、邮箱)	
通讯地址及邮编			
投诉举报来源	<input type="checkbox"/> 来访 <input type="checkbox"/> 信函 <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 邮件 <input type="checkbox"/> 转办 <input type="checkbox"/> 媒体网络等曝光的		
登记编号		收到时间	
工程名称		投诉工程的问题所在地	
被投诉对象			
投诉举报的主要问题			
	年 月 日		
经办人办理建议			
	签字: 年 月 日		
部门负责人意见			
	签字: 年 月 日		

注：以单位名义投诉举报的，填写单位全称；以个人名义投诉举报的，填写姓名及身份证号；匿名的，填写网名或“匿名”。

附件 2

民航专业工程质量和施工安全投诉举报

不予受理意见书

我单位于____年____月____日收到投诉举报人_____关于_____的投诉，经调查核实，发现存在_____现象：

（一）投诉举报内容事实不清，或无明确的投诉举报对象、无明确的违法行为的；

（二）已经受理、正在办理或已做出处理决定，投诉举报人就同一事项再次投诉举报且未提供新的违法违规事实的；

（三）对已经或者应当通过行政复议、仲裁、诉讼等其他途径解决的；

（四）信访终结的；

（五）不属于民航专业工程质量和施工安全的投诉举报；

（六）其它原因。

根据《民航专业工程质量和施工安全投诉举报处理办法》第二章第十条规定，现不予受理。

特此告知

年 月 日（章）

附件 3

民航专业工程质量和施工安全 投诉举报转办通知单

_____:

兹转去_____收到的投诉(举报)材料__件,共__页,
请按规定办理。办结后,请及时将有关情况书面反馈我单位。

联系人:

联系电话:

(盖章)

年 月 日

附件 4

民航专业工程质量和施工安全 投诉举报调查报告

一、投诉举报事项简述

（投诉举报人、被投诉举报人、投诉举报事项、具体诉求）

二、调查过程

（调查组组长、调查时间、调查对象、调查方式、调查内容、有关证据及附件名录等）

三、调查结论

（对照投诉举报事项一一说明是否属实，有关诉求能否支持）

四、处理意见

（如属实，针对存在违法违规行为，提出具体处理建议；若不属实，提出处理意见）

调查组全体成员签名

年 月 日

附件 5

民航专业工程质量和施工安全投诉举报处理意见书

投诉举报 登记编号	
工程名称	
投诉举报 内容	
调查及鉴 定情况	
处理 意见	单位（章） 年 月 日

抄送：各监管局，各机场建设指挥部，各地区质监站，各勘察、设计、监理、
施工、检测单位，政法司。

民航局综合司

2019年11月27日印发
