舞阳县市场监督管理局责任清单（12315）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职权类别 | 职权名称 | 实施依据 | 办理环节 | 责任事项 | 责任科室(责任人) | 承诺时限 | 法定  时限 | 收费情况及依据 |
| 2 | 其他职权 | 受理流通环节中消费者的投诉和举报 | 《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。第三十一条市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。 | 登记 | 对消费者的投诉举报事项进行登记。 | 12315投诉中心、局属各执法机构 | 投诉7个工作日 | 投诉7个工作日 | 不收费 |
| 分流 | 按照属地管理原则将消费者的投诉举报分流至有管辖权的市场监督管理部门。 |
| 受理 | 对符合受理条件的投诉件由辖区市场监管部门进行调查，不符合受理条件告知投诉人不予受理的理由；对属于本部门管辖的举报件进行调查，不属于本部门管辖的举报告知举报人。 |
| 调查 | 辖区市场监管部门对所受理的投诉举报进行调查。 |
| 调解 | 辖区市场监管部门对受理调查过的投诉件进行调解，达成协议制作调解书，达不成协议终止调解。 | 举报15个工作日 | 举报15个工作日 |
| 立案 | 辖区市场监管部门对违法事实存在的举报立案查处。 |
| 反馈 | 举报事实存在立案查处或违法行为不成立的，将结果反馈举报人。 |