

# 12325 全国粮食和物资储备监管热线 举报处理规定

## 第一章 总 则

**第一条** 为保障公民、法人或者其他组织(以下统称举报人)依法举报涉粮涉储违规违法行为的权利,规范 12325 全国粮食和物资储备监管热线(以下简称热线)举报处理工作,根据《粮食流通管理条例》《中央储备粮管理条例》及有关法律、法规、规章,制定本规定。

**第二条** 热线实行统一受理、分级负责、实事求是、便民高效的处置原则。

**第三条** 国家粮食和物资储备局负责热线的统一管理。地方粮食和储备行政管理部门、国家粮食和物资储备局各垂直管理局(以下简称垂管局)及有关单位按照属地原则和管理职责负责承办查处举报线索等工作。

## 第二章 接收受理

**第四条** 举报人可拨打热线电话或者登录国家粮食和物资储备局政府网站等渠道进行举报,电话受理时间为法定工作日 8:30-12:00, 13:00-17:00; 网站全天候 24 小时接收举报。

**第五条** 热线提倡实名举报。举报人应遵守诚实信用原则,

客观真实反映问题，尽可能提供详细情况，对其真实性负责，并保持预留联系方式畅通。

**第六条** 举报有下列情形之一的，不予受理：

- （一）不属于粮食和储备行政管理部门职责范围的；
- （二）无明确被举报对象、诉求目的描述不清等举报基本要件不全的；
- （三）通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径已经解决、正在解决，或者已由其他机关受理的；
- （四）不予受理的其他情形。

**第七条** 热线接到举报后，国家粮食和物资储备局一般在 7 个工作日内（含第 7 个工作日，下同）作出是否受理的决定。实名举报不予受理的，应自接到举报之日起 10 个工作日内告知举报人并说明原因。

**第八条** 举报人可拨打热线电话查询举报受理情况及核查进度。

**第九条** 话务人员在接听或者拨打举报人电话时，应使用文明用语并主动表明身份。

### 第三章 办 理

**第十条** 国家粮食和物资储备局统一受理涉及粮食、国家战略和应急物资储备违规违法行为的举报，自受理之日起 3 个工作

日内向承办单位分办。

**第十一条** 一般情况下，举报应在相关规定时限内核查办结，特殊情况下，可延长办理期限，延长期限原则上不超过 30 个工作日。对于涉嫌违规违法行为性质严重，群众反映强烈，社会影响较大，或者具有突发性、需要紧急处置的举报，由国家粮食和物资储备局另行指定核查期限。

**第十二条** 承办查处举报线索单位应对核查结果负责，核查过程要全程记录留痕。

**第十三条** 对已受理的举报，举报人有提供证据资料的，由举报核查单位与举报人联系，依法办理交接手续。

## 第四章 投 诉

**第十四条** 举报人对热线服务态度或者服务质量不满意，对热线受理举报核查结果有异议，或者认为举报核查人员行为不当的，可通过热线投诉线路进行投诉。

**第十五条** 投诉有下列情形之一的，不予受理：

- （一）针对热线受理举报范围以外问题投诉的；
- （二）无正当理由投诉的；
- （三）投诉对象和投诉内容不明确的；
- （四）无法提供必要证据的；
- （五）其他依法不予受理的投诉事项。

**第十六条** 热线接到投诉后，应在 5 个工作日内作出是否受理的决定。实名投诉不予受理的，应自收到投诉之日起 7 个工作日内反馈投诉人。投诉应在相关规定时限内核查办结。有特殊情况的，可延期一次，最长延期 15 个工作日。

**第十七条** 热线受理的投诉，由被投诉人所在单位或者其上级单位按有关规定进行核查。

## 第五章 督促反馈

**第十八条** 各级粮食和储备行政管理部门、垂管局和有关单位应及时核查分办至本单位的举报，密切跟踪转办举报的核查情况，建立层级催办督办制度。重要举报要挂牌督办。

**第十九条** 实名举报和投诉核查结束后，核查单位应在 5 个工作日内答复举报人或投诉人。热线不定期随机抽取核查办结的举报，进行电话回访。

## 第六章 信息管理

**第二十条** 国家粮食和物资储备局建立热线系统平台，并负责平台的日常运行维护。各级粮食和储备行政管理部门、垂管局及有关单位应充分利用系统平台，规范举报处理流程。

**第二十一条** 各级粮食和储备行政管理部门、垂管局及有关单位应依照《中华人民共和国档案法》等法律法规有关规定，对

举报核查相关文字、音像资料等立卷归档。内容涉密的，按照国家有关保密规定管理。

**第二十二条** 各级粮食和储备行政管理部门、垂管局及有关单位如需调阅热线线索相关资料，应按照《粮食行政执法记录信息资料调阅使用管理办法》及有关规定进行。

**第二十三条** 各级粮食和储备行政管理部门、垂管局及有关单位应充分利用热线加强对涉粮涉储违规违法问题的监测和统计分析，制定有效措施，防范粮食和物资储备安全问题隐患。

## 第七章 监督与责任

**第二十四条** 各级粮食和储备行政管理部门、垂管局及有关单位在核查举报过程中应严格履行法定程序，遵守执法人员行为规范和时限要求，自觉接受监督；核查人员与被举报对象和举报事项有利害关系的，应当回避。

**第二十五条** 举报核查过程中存在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊或者违反本规定行为的，举报超过时限仍未核查办结且造成严重后果的，对举报人进行打击报复的，依规依纪依法追究相关人员责任；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关追究刑事责任。

**第二十六条** 各级粮食和储备行政管理部门、垂管局及有关单位举报核查人员应严格遵守保密规定，依法保护举报人和被举报对象的合法权益。不得私自摘抄、复制、扣押、藏匿、销毁举

报材料；严禁泄露举报人和被举报对象信息；不得泄露被举报对象商业秘密。

**第二十七条** 举报人反映问题应客观真实，不得诬告陷害他人，不得采取暴力、胁迫或者通过其他违法手段干扰正常工作秩序。出现此类行为违反治安管理法律法规的，交由公安机关处理；构成犯罪的，移送司法机关处理。

**第二十八条** 举报人、投诉人具有下列情形之一，经热线提醒仍不改正的，纳入热线管理黑名单，情节严重的移送司法机关处理：

- （一）发表违规违法及反动言论的；
- （二）恶意举报或投诉，侮辱、谩骂、骚扰热线工作人员，恶意中伤他人的；
- （三）同一举报事项，无实质补充内容，反复举报，或已告知查办结果，仍反复举报的；
- （四）其他恶意举报或投诉的情形。

## 第八章 附 则

**第二十九条** 办理期限内，检验检测、鉴定以及其他部门协助调查所需时间不计算在办理期限内。法律法规另有规定的，从其规定。

**第三十条** 本规定由国家粮食和物资储备局负责解释。

**第三十一条** 本规定自 2022 年 1 月 10 日起施行，有效期 5 年。