

# 文化部文件

文市发〔2016〕25号

---

## 文化部关于修改《文化市场举报办理规范》的通知

各省、自治区、直辖市文化厅（局），新疆生产建设兵团文化广播电视局，西藏自治区、北京市、天津市、上海市、重庆市文化市场行政执法总队：

为贯彻落实中央办公厅、国务院办公厅《关于进一步深化文化市场综合执法改革的意见》中“落实综合执法标准规范”、“完善举报办理工作流程”、“建立统一规范的综合执法工作规则”的要求，规范文化市场举报办理制度，现将修改后的《文化市场举报办理规范》印发给你们，请结合工作实际贯彻执行。

特此通知。



# 文化市场举报办理规范

## 第一章 总 则

**第一条** 为保护公民、法人和其他组织的合法权益，规范文化市场举报办理工作，根据《中华人民共和国信访条例》、《文化市场综合行政执法管理办法》等有关法律、法规和规章的规定，制定本规范。

**第二条** 各级文化行政部门或者文化市场综合行政执法机构（以下合并简称执法部门）办理公民、法人或者其他组织（以下简称举报人）通过电话、书信、传真、电子邮件、走访、信息网络等方式对涉嫌文化市场违法行为的举报（以下简称文化市场举报），适用本规范。

**第三条** 文化市场举报办理工作应当遵循客观公正、及时准确、便民高效、属地管理、分级负责的原则。

**第四条** 执法部门对属于法定职权范围内的文化市场举报，应当依法予以受理。

有下列情形之一的，依法不予受理：

（一）文化市场违法行为超过《行政处罚法》规定的二年追溯期限的；

（二）执法部门已经受理或者正在办理，同一举报人就同一事项再次举报的；

（三）依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序的；

（四）其他应当依法不予受理的。

## 第二章 基础保障

**第五条** 执法部门应当建立健全 12318 文化市场举报体系，向社会公布文化市场举报电话、网站、电子信箱和通信地址等举报方式，主动接受社会监督。

**第六条** 全国文化市场举报电话统一使用 12318 公益服务号码。

文化部设立 12318 全国文化市场举报网站（www.12318.gov.cn），接收文化市场网络举报。

直辖市、副省级城市及其他具备条件的城市可以设立 12318 举报中心，专门负责文化市场举报办理工作。

**第七条** 12318 文化市场举报电话可以纳入当地政府批准设立的综合举报中心统一管理，但应保留 12318 公益服务号码。

执法部门设立的其他举报电话，参照 12318 文化市场举报电话管理。

**第八条** 执法部门应当确定专门机构或者人员负责文化市场举报办理工作，并配备具备来电显示、自动应答、传真、语音录制等功能的电话机及接入互联网的计算机等设备。

**第九条** 执法部门应当定期对举报办理人员进行思想政治、法律法规、专业知识、文明礼仪等方面的培训。

**第十条** 上级执法部门应当检查文化市场举报电话和网站运行情况，并将其作为文化市场综合行政执法考评的重要依据。

**第十一条** 文化市场举报应当通过文化市场技术监管与服务平台办理。

**第十二条** 执法部门应当建立文化市场举报奖励制度，对提

供重大举报线索的举报人给予奖励。

### 第三章 办理程序及要求

**第十三条** 文化市场举报应当按照登记、初审、受理、核查和回复的程序办理。

举报办理机构或者人员负责文化市场举报的登记、初审和回复等工作；具体业务部门或者执法人员负责文化市场举报的核查工作。

**第十四条** 执法部门应当保持文化市场举报电话 24 小时畅通，工作时间内安排专人接听，非工作时间可通过呼叫转移、电话录音、自动应答、传真等方式接收举报。

接听文化市场举报电话，应当使用规范用语。

在少数民族聚居或者少数民族人口较多的地区，执法部门应当配备熟悉当地少数民族语言的人员接听文化市场举报电话。

**第十五条** 鼓励举报人实名举报；对不愿提供个人信息的，应当尊重其意愿。

举报人不愿意公开自己的姓名和举报行为的，执法部门应当在举报登记时注明并为其保密。

**第十六条** 对依法应当予以受理的举报，举报办理机构或者人员应当填制《文化市场举报处理单》，进行登记和初审，提出拟办意见，上报执法部门负责人审核。执法部门负责人应当及时进行审核。

**第十七条** 对决定予以受理的举报，执法部门应当在接到举报后二个工作日内，完成如下举报办理事项：

（一）应当由本部门办理的举报，由具体业务部门或者执法人员进行现场核查或者远程勘验；

（二）需要交给下级执法部门办理的举报，转交下级执法部门办理，重要的举报可填制《文化市场举报督办通知》；

（三）需要移送其他职能部门办理的举报，填制《文化市场举报移送函》，移送其他职能部门。

对情况紧急，需要立即办理的举报，执法部门应当立即办理。

对依法不予受理的举报，执法部门应当及时告知举报人并说明理由。举报人姓名（名称）、住址不清或者无法取得联系的除外。

**第十八条** 经初步核查，举报内容基本属实，涉嫌存在违法行为的，执法部门应当依法及时调查。

**第十九条** 对情况较为复杂，确需延长办理期限的举报，经执法部门负责人批准，可以适当延长举报核查、回复期限。

**第二十条** 对举报人明确要求回复的举报，执法部门应当在初步核查后二个工作日内予以回复。

对上级执法部门要求限期核查的举报，执法部门应当在规定期限内核查完毕并上报核查结果。

回复或上报内容应当包括核查的时间、地点、是否发现涉嫌违法行为以及拟采取的具体措施等信息；需要立案调查的，还应当在送达处罚决定书后上报处罚结果。

**第二十一条** 举报办结后，举报办理机构或者人员应当在《文化市场举报处理单》上注明查处结果及回复情况。

**第二十二条** 执法部门应当建立文化市场举报督办制度，及时跟踪掌握、督促检查举报办理情况。

**第二十三条** 执法部门应当妥善保管举报办理过程中产生的文件资料，并依据文化市场综合行政执法档案管理的有关规定立卷存档。

**第二十四条** 执法部门应当建立文化市场举报统计分析制度，定期编写文化市场举报分析报告，分析市场动态，提高监管效能。

#### 第四章 责任追究

**第二十五条** 违反国家保密等相关法律法规规定，泄露举报人信息和举报内容，由上级执法部门责令改正；造成严重后果的，依法给予相关人员行政处分。

**第二十六条** 违反本规范的规定，有下列行为之一的，由上级执法部门责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分：

- （一）对属于法定职权范围的文化市场举报不予受理的；
- （二）对文化市场举报不按规定登记的；
- （三）未在规定时间内办理文化市场举报的。

**第二十七条** 推诿、敷衍、拖延文化市场举报办理的，由上级执法部门责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分。

在文化市场举报办理过程中，作风粗暴、激化矛盾并造成严重后果的，依法给予相关人员行政处分。

**第二十八条** 对可能造成社会影响的重大、紧急文化市场举报，隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报，造成

严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第五章 附 则

**第二十九条** 执法部门办理上级执法部门交办或者其他职能部门移送的文化市场举报，参照本规范执行。

**第三十条** 法律、法规和规章对文化市场举报办理工作另有规定的，从其规定。

**第三十一条** 本规范由文化部负责解释。

**第三十二条** 本规范自 2017 年 1 月 1 日起施行，2012 年 3 月 16 日发布的《文化市场举报办理规范》（文市发〔2012〕9 号）同时废止。

附件

## 文化市场举报处理单

( ) 文举字 [ ] 第 号

举报标题		区域	市(县)
举报方式			
举报类别			
举报时间	年 月 日 时 分		
举报人 信息	姓名(名称)		性 别
	联系电话		电子邮件
	通讯地址		
	是否要求回复		
被举报人 信息	名称(姓名)		
	地 址		
	联系方式		
举报内容			
举报办理 人员意见	签名:                                  年 月 日		
执法部门 负责人 审核意见	签名:                                  年 月 日		
查处情况 及结果			
回复情况			
附件及 备注			



( )文举督〔 〕 号

## 文化市场举报督办通知

\_\_\_\_\_：  
现转去关于\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

问题的举报(( )文举字〔 〕第 号),请予调查核实,并将核查处理结果于\_\_\_\_\_日内,以书面文件形式报送至\_\_\_\_\_。

联系人:

联系地址:

电 话:

传 真:

特此通知。

年 月 日

( ) 文举移 [ ] 号

## 文化市场举报移送函

\_\_\_\_\_:

现转去关于\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

问题的举报(( ) 文举字 [ ] 第 号), 请予酌情处理。有关核查处理结果, 请予通报反馈。

联系人:

联系地址:

电 话:

传 真:

此函。

年 月 日

## 文化市场举报办理规范用语

1. 您好，这里是 12318 文化市场举报电话。
2. 您好，这里是 × × × 执法部门。
3. 请问您有什么问题要反映？
4. 请问您怎么称呼，方便留下电话、手机或者其他联系方式吗？
5. 您反映的情况我已记录下来，我再跟您核对一下，× × ×，请问是这样的吗？
6. 您反映的情况我们将会如实上报并尽快核查，如查证属实，我们将会依法作出处理。
7. 请问您需要回复吗？如果您需要回复，请留下您的联系方式。
8. 对不起，请您补充提供以下信息：被举报人单位名称或者个人姓名、单位地址或者家庭住址、被举报单位或者个人的违法事实。
9. 对不起，您所举报的内容不属于我们的职权范围，建议您向 × × × 部门反映。
10. 感谢您对文化市场管理工作的支持，再见。

---

抄送：中宣部、中央编办，国务院法制办。

---

文化部办公厅

2016年9月12日印发

---

初校：陈 熙      终校：高 平