

国家粮食局办公室关于做好 12325 全国粮食流通监管热线管理工作的通知

国粮办执法〔2018〕69号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团粮食局，中国储备粮管理集团有限公司、中粮集团有限公司、中国供销集团有限公司，各省级粮食交易中心：

为贯彻落实党的十九大精神和党中央、国务院领导同志关于加强粮食流通监管的重要指示精神，国家粮食局党组研究决定，开通热线电话，接受全社会对粮食流通违法违规行为的举报。目前，12325全国粮食流通监管热线（以下简称“12325热线”）已正式上线运行。现就做好12325热线管理有关工作通知如下：

一、充分认识开通12325热线的重要意义

党中央、国务院历来高度重视粮食安全，切实加强粮食流通监管、守住管好“天下粮仓”是确保国家粮食安全的重要根基。2017年以来，党中央、国务院领导同志多次作出重要批示，要求加强粮食流通监管，完善监管制度，堵塞存在漏洞，加强事中

事后监管。开通 12325 热线，及时受理违法违规问题举报，是国家粮食局党组坚决落实党中央、国务院领导同志重要批示精神的具体举措；是创新监管工作载体，打造“人防”“技防”“法防”“群防”四防一体的粮食流通监管立体框架，构筑国家粮食安全防护网的重要措施；也是对涉粮案件查办工作进行的一次流程全面再造和质量要求全面提升。

管好用好 12325 热线，有利于及时解决群众关心、社会关注的涉粮问题，防止“管理小问题”久拖成为“社会大问题”；有利于伸长灵敏耳朵，及时发现和快速处置粮食流通管理中存在的各类风险隐患；有利于强化对粮食流通行政执法的社会监督，提升执法工作规范化水平，增强透明度和公信力。各地区、各单位要提高政治站位，牢固树立以人民为中心的理念，从服务大局和保障国家粮食安全的高度认识开通 12325 热线的重大意义，切实管好用好 12325 热线，注重实效，认真履行新时代赋予粮食流通监管工作的新使命。

二、加强 12325 热线管理

12325 热线通过热线电话和网络平台受理涉粮问题举报和对案件处理工作的投诉，以工单形式记录情况，通过网上管理系统分办、转办、反馈结果，办理全程记录留痕。为确保 12325 热线高效规范运行，各级粮食部门和有关单位要切实做好以下工作。

（一）12325 热线网络平台设置国家、省、市、县四级管理员账户，每个账户明确主要管理员和应急管理各 1 名，专门负

责案件的接收、流转等工作。各级粮食部门、各有关单位要安排有责任心的同志担任管理员，抓紧组织培训，熟练掌握 12325 热线系统操作使用方法和案件处理要求，确保及时接收案件，按规定履行内部流转和向下分办手续。管理员要相对稳定，保持手机号码、专用电子邮箱等相对固定和联系畅通。确需更换管理员及联系方式的，要做好人员工作交接，交接之日起 7 个工作日内报国家粮食局执法督查局备案。

（二）各级粮食部门和有关单位要配备互联网电脑、打印机、传真机等设备，保障案件的接收、流转、档案保存等基本条件。有条件的要配备录音电话、执法记录仪等设备，便于办案人员留存证据。

（三）要严格按照 12325 热线管理的有关规定，做好案件接受、分办转办、组织调查、向举报人反馈调查结果、违规问题处置、结案、提交调查报告等工作，切实做到工作程序完整、审批审核手续齐全、各环节记录存档，出现问题时可倒查追溯。对转交下级单位办理的案件，要做到线上流转和线下沟通相结合，落实指导督办要求，及时进行催办，紧急案件按照特事特办原则限时办结，非紧急案件在规定时限内办结，涉及面广、影响力大、情节严重的案件要挂牌督办。

（四）要严格依照行政执法的有关规定，做好涉粮案件查处工作，认真履行法定程序，严格遵守执法人员行为规范，主动接受举报人和社会公众的监督，在全行业深入推进文明执法、阳光

执法。要坚持铁案标准，把调查工作做实做细，不放过问题，不遗漏责任，以零容忍的态度依法依规惩治违规行为，形成不敢违规的态势，构建不想违规的机制。要切实做到“一查到底”与“一处到底”并重，建立完善的问题处置机制，把整改措施落实好，不留尾巴和隐患。对不属于本部门职责的问题，要建立移交移送制度，并跟踪问效，尽最大努力保护好种粮农民和用粮企业利益，切实把12325热线打造成粮食行业服务社会的窗口。

三、加强宣传推广

各级粮食部门和相关单位要通过开展形式多样的宣传活动，向广大售粮农民、用粮企业、粮食行业干部职工普及12325热线知识，扩大知晓度和覆盖面，把12325热线打造成粮食流通监管的前哨。要通过广播电台、电视台、报刊杂志及时报道12325热线开通信息，在粮食部门政府网站醒目位置刊登12325热线简介，向售粮农户发放宣传页，在各类粮食企业和粮食经营场所醒目位置张贴宣传海报和标识，并结合世界粮食日、粮食科技活动周等活动开展专题宣传。

联系人：孙国峰 联系电话：010-63906966

国家粮食局办公室

2018年3月12日

（此件公开发布）