

永州市优化营商环境工作领导小组文件

永优组发〔2021〕2号

关于印发《永州市营商环境投诉举报处理 暂行办法》的通知

各县市区人民政府，各管理区，永州经济技术开发区，市直和中央、省驻永各有关单位：

经市优化营商环境工作领导小组同意，现将《永州市营商环境投诉举报处理暂行办法》印发给你们，请按要求认真贯彻执行。

永州市优化营商环境工作领导小组

2021年10月22日



永州市营商环境投诉举报处理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为加强和规范营商环境投诉举报处理工作，维护各类市场主体合法权益，进一步优化我市营商环境，根据《优化营商环境条例》（国务院令 第 722 号）和《湖南省损害营商环境问题线索移送纪检监察机关工作暂行办法》（湘纪办发〔2020〕4 号）等有关规定，制定本办法。

第二条 发生在我市范围内的损害营商环境行为，各类市场主体提出投诉举报的，适用本办法。

本办法所称损害营商环境行为是指行政机关和公共事业单位及其工作人员不履行或不正确履行工作职责，导致市场主体合法权益受到损害，给营商环境造成不良影响的行为。

第三条 市优化营商环境工作领导小组办公室统筹全市营商环境投诉举报处理工作。在“12345”热线设立营商环境投诉专线，受理电话投诉；在“我的永州”APP 设立掌上移动端投诉专栏，受理线上投诉；市优化办为线下市级投诉受理机构，在市工信局、市工商联增设市级投诉受理点，协助市优化办受理全市营商环境投诉举报。行业协会、商会、营商环境监测点和营商环境特约监督员可收集相关投诉举报并转报同级投诉受理机构。

县市区人民政府、经开区、管理区管委会牵头优化营商环境工作的部门为县市区、经开区、管理区投诉受理机构，负责

本行政区域（园区）内营商环境投诉举报受理、协调和监督等工作。

各级各有关单位（部门）按照职能职责，做好营商环境投诉举报办理工作。

第二章 投诉举报受理范围和程序

第四条 投诉举报可以通过网站、电话、走访、信函、传真和电子邮件，采取实名或者匿名方式进行，提倡实名投诉举报。各级投诉受理机构应当设立投诉举报信息网络平台或者在政府门户网站设立投诉举报信息板块，保证投诉举报渠道畅通，并通过主流媒体和政府门户网站向社会公布投诉举报受理方式。

第五条 对以下损害营商环境行为的投诉举报，投诉受理机构应当及时受理：

- （一）对符合法定条件且申报材料准备齐全的行政许可、政务服务申请不予受理，或者不按规定程序和时限办理的；
- （二）擅自设立收费项目，提高收费标准，扩大收费范围的；
- （三）对涉企优惠政策不予落实的；
- （四）利用职权“索、拿、卡、要”，或者故意刁难的；
- （五）利用职权指定中介服务，强迫购买指定产品和服务，强迫参加协会、商会等社团组织的；
- （六）违规对企业进行检查，违法对企业进行行政处罚，处理结果未公开的；
- （七）违法违规对企业采取停产、停业和停水、停电、停气等措施的；

（八）限制市场公平竞争、设置垄断条款或者地域保护政策、擅自提高市场准入门槛的；

（九）在涉及企业或者企业家的案件中超范围、超限度采取扣押、冻结等强制措施，侵害企业和企业家财产权和人身权的；

（十）政府及其部门依法作出的承诺或者签订的合同非因不可抗力不予履行或者拖延履行的；

（十一）对妨碍项目建设和企业生产经营的行为不依法制止、不查处或者制止、查处不力的；

（十二）上级机关转办、交办的投诉举报事项；

（十三）其他损害营商环境的行为。

第六条 下列投诉举报不予受理：

（一）属于市场主体之间民事纠纷的；

（二）已经进入司法程序、行政复议程序或仲裁程序的；

（三）已经被其他单位受理，且在规定的办理时限内或者已出具处理决定书的；

（四）对已办结的同一事项，没有新的证据和理由重复投诉举报的；

（五）因不可抗力造成的；

（六）不属于营商环境监督职责范围的。

第七条 投诉举报人原则上应当提供书面投诉材料，内容包括：

（一）明确的投诉举报对象；

（二）具体的问题、诉求和理由；

(三) 必要的证据材料;

(四) 实名投诉举报的, 需提供投诉举报人真实姓名、详细地址、联系方式等基本信息;

(五) 以单位名义投诉举报的, 需加盖单位公章。

第八条 投诉受理程序:

(一) 登记记录。投诉受理机构对投诉案件应及时登记, 详细记录投诉人、受理时间及投诉内容。

(二) 审查材料。接到投诉并详细审查投诉材料后, 一般应当当场答复是否受理, 并出具受理或者不予受理通知书; 不能当场答复的, 应当在 3 个工作日内决定是否受理。不予受理的, 应当在不予受理通知书中详细说明不予受理的原因。通过电话、走访等方式投诉举报的, 投诉受理机构应当为其登记, 并由投诉举报人提供必要的证据材料。

对应当受理而不受理、逾期不办、处理不公, 投诉举报事项有重大影响或者造成重大损失的, 投诉举报人可直接向上一级投诉受理机构投诉举报。

(三) 转办或移交。投诉举报受理实行属地管理与层级管理相结合的原则, 根据案件的性质及影响转办到相关部门或下一级投诉处理机构。涉嫌违法违纪行为的, 按照有关规定移交纪检、监察机关处理。

第三章 投诉举报办理

第九条 根据投诉举报事项的性质及办理权限, 投诉受理机构应当自受理投诉举报事项之日起 3 个工作日内, 将受理的投诉举报按照职责分工转交有关单位办理, 并出具转办函。投诉

办理机构不得再次将投诉举报转交其他单位办理。投诉受理机构可以对投诉举报事项进行初步调查核实，对案情复杂、涉及面广、影响较大的投诉举报事项，投诉受理机构应当牵头组织办理。

第十条 投诉办理机构应当采取电话沟通、查验相关证据材料、约见双方当事人或者现场走访等多种方式对投诉举报事项进行调查核实分析。需要有关单位配合查清事实或者提供相关证据的，应当协调有关单位共同参与调查核实。对匿名投诉举报的事项，投诉办理机构也应当认真组织调查和处理。

第十一条 投诉办理机构应根据事实和相关法律法规、政策规定，对投诉举报事项提出公正合理的处理意见，督促被投诉举报人迅速整改，被投诉举报人应根据处理建议制定解决方案和整改措施。被投诉举报人存在问题和过错，造成较严重后果或者不良影响的，应当以约谈、通报批评等方式进行处理问责；涉嫌违法违纪的，按照有关规定移交有处理权的机关处理。

第十二条 对转交有关单位办理的投诉举报事项，投诉受理机构应跟踪督促。投诉办理机构应在转办函规定时限内办结，并及时向投诉受理机构反馈办理结果。对移交督办的案件应向上级投诉办理机构和主管部门报送办理结果。

第十三条 各职能部门通过座谈交流、调研走访、网络平台、来电来信等渠道收集到的营商环境问题、意见、建议，原则上按照“谁主管、谁负责”的原则进行处理。

第十四条 办理时限要求：

（一）对于较为简单的投诉举报事项，办理时限自收到转

办函之日起最长不得超过 15 个工作日；

（二）对于较为复杂的投诉举报事项，办理时限自收到转办函之日起最长不得超过 30 个工作日；

（三）因特殊原因需要延期的，需提前 3 个工作日书面报告投诉受理机构同意，延长时间最长不得超过 15 个工作日。

第十五条 办理过程中需启动检验、检测、鉴定、评估等行政程序或者法律程序的，办理时限按照有关法律法规执行，不计入营商环境投诉举报事项办理期限，但投诉办理机构应当将有关情况及时反馈投诉受理机构。

第十六条 投诉受理机构对办理结果进行核查，应在 3 个工作日内听取投诉举报人意见，无异议完成办结的，投诉受理机构结案存档，按照案件的性质分类归档建立卷宗。

第十七条 投诉举报人对办理结果不满意，并提供新的证据和理由的，投诉受理机构可发回投诉办理机构重新办理，重新办理时限不得超过 15 个工作日。

第十八条 投诉举报人对投诉举报事项的办理过程、办理结果等不满意的，可以向上一级投诉受理机构投诉，或者依照有关法律法规的规定就投诉举报事项依法申请仲裁、向人民法院提起诉讼。

第十九条 有下列情况之一的，投诉举报终止办理：

（一）投诉举报人撤回投诉举报的；

（二）投诉举报人或者被投诉举报人就投诉举报事项申请仲裁、提起诉讼或者申请行政复议的；

（三）在营商环境投诉举报事项处理期间，公安机关、检

察机关或纪检监察机关依法依规介入投诉举报事项调查的；

（四）投诉举报人不予配合调查的；

（五）法律、法规规定的其他情形。

第二十条 有下列情形之一的，视为投诉举报事项办结：

（一）投诉举报人与被投诉举报人就投诉举报事项达成和解协议的（被投诉举报人未执行和解协议的除外）；

（二）投诉举报人收到反馈结果并予以认可的；

（三）投诉举报人不认可办理结果，但未提供新的证据和理由的；

（四）投诉举报内容经查不属实的。

第二十一条 有条件的地方可以建立由法律专家、政府职能部门组成的法律政策咨询团。对复杂的投诉举报事项，可由法律政策咨询团提供公益法律服务，出具咨询意见书，指导推动问题解决。

第四章 责任追究

第二十二条 投诉受理机构、投诉办理机构及其工作人员应当遵循依法依规、公正高效的原则，依据相关法律法规和本办法的规定认真处理投诉举报事项。有下列行为之一的，由其行政主管部门或者纪检监察机关予以查处：

（一）故意偏袒、有失公允的；

（二）因故意或者重大过失导致投诉举报人合法权益受到损害的；

（三）超越职权、滥用职权、以权谋私或者依法应当作为而不作为的；

（四）法律规定的特殊情形外，泄露投诉举报人、被投诉举报人商业等秘密的；

（五）无正当理由不受理投诉举报或者推诿、敷衍、拖延投诉举报处理工作的。

第二十三条 投诉受理机构应当建立投诉举报台账管理、跟踪督办机制。对办理不及时、效果不明显的，应当挂牌督办；情节严重的，可以对责任单位或者责任人给予警示约谈、通报批评处理。

第二十四条 投诉受理机构收到或者发现涉嫌损害营商环境的问题线索，经初步调查了解，涉及党政机关或者公职人员违纪违法问题的，应当在收到或者发现涉嫌损害营商环境的问题线索后 15 个工作日内向同级纪检监察机关移送。必要时，可以报请上一级优化营商环境工作部门向相应纪检监察机关移送。问题线索应当以书面形式移送，并提供相关资料。

第二十五条 投诉举报人应当遵循诚实、守信、自愿、合法的原则，不得弄虚作假、歪曲虚构事实、蓄意诬陷被投诉举报人，不得借机牟取非法利益，破坏市场正常交易秩序，有上述情形的，一经查实，将承担相应的法律责任，并对其进行信用惩戒。

第二十六条 被投诉举报人应当积极配合核实调查工作，按要求提供相关证据材料，并遵照投诉处理意见，在规定时限内执行。对故意拖延拒不执行，或者威胁、刁难、打击报复投诉举报人的，由其行政主管部门或者纪检监察机关予以查处，对直接责任人及相关人员依照有关规定按其情节轻重给予相应党

纪政务处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法进行处理。

第五章 附 则

第二十七条 对于有明确法律法规规定的特定行业的投诉举报，依照相关法律法规办理。

第二十八条 本办法自公布之日起试行，有效期 2 年。