

马关县优化营商环境促进市场主体倍增工作领导小组办公室文件

马营促办发〔2022〕2号

关于印发《马关县优化营商环境投诉举报回应办法（试行）》的通知

各乡（镇）人民政府，健康农场社区管委会，县级有关部门：

现将《马关县优化营商环境投诉举报回应办法（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

马关县优化营商环境促进市场主体倍增
工作领导小组办公室

2022年9月21日

（此件公开发布）

马关县优化营商环境投诉举报 回应办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实《优化营商环境条例》《云南省优化营商环境办法》，加强和规范营商环境投诉举报处理工作，切实维护各类市场主体合法权益，进一步优化提升马关营商环境，根据《文山州优化营商环境投诉举报回应办法》，结合实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于发生在马关县范围内、各类市场主体提出投诉举报的，损害市场主体相关权益及营商环境的行为。

本办法所称损害市场主体相关权益及营商环境的行为是指党政机关、企事业单位和承担公共管理服务职能的社会组织及其工作人员违反法律法规及优化营商环境相关规定，导致市场主体合法权益受到损害的行为。

第三条 营商环境投诉举报受理坚持上级监督下级、“谁主管、谁负责”和依法依规、公平公正、利企便民、及时高效的原则。

第四条 马关县优化营商环境促市场主体倍增工作领导小组办公室（以下简称“县营促办”）统筹协调全县营商环境投诉举报工作，对投诉举报受理、办理进行指导和监督。县级各有关部门按照职责分工，处置本部门、本系统营商环境投诉举报事项。

第二章 投诉举报受理

第五条 以下损害我县营商环境行为的投诉举报，应当及时

受理：

（一）市场准入方面

1.落实市场准入负面清单不严格，禁止、阻碍企业进入市场准入负面清单以外的行业、领域、业务的；

2.工程项目招投标、政府采购等公共资源交易领域营商环境专项整治政策措施落实不力，以所有制形式、组织形式、股权结构、所在地、设置分支机构等为由对不同市场主体设置不合理限制和壁垒限制、排斥或者变相限制、排斥不同市场主体参与公共资源交易的。

（二）惠企政策落实方面

3.贯彻执行党中央、国务院、省委、省政府、州委、州政府和县委、县政府制定出台的惠企政策不力，措施不到位，打折扣、搞变通的；

4.挤占、截留、克扣上级补助企业资金拒不划拨的。

（三）涉企服务方面

5.“放管服”改革落实不到位，不按规定和要求新设、承接、取消、整合、下放、划转政务服务事项并进行实施清单、办事指南调整完善，或者不按规定提供涉企服务，政务服务事项办事指南、要素不准确，导致办事人员重复跑、多头跑等“办事难”“办事繁”问题的。

（四）损害企业合法权益方面

6.对符合法定条件且申报材料齐备的涉企服务事项申请不予受理，或者不按权限范围、办结时限、受理条件、办理流程、材料目录、申请表单、收费标准、办理结果等规定办理的；

7.要求企业提交没有法律法规规定或证明事项清单之外证明的；

8.不正确履行岗位职责，推诿扯皮，敷衍塞责，效率低下，给企业造成工作延误或损失的；

9.不履行服务承诺，作风拖沓，态度蛮横粗暴，言行举止不文明，造成不良影响的；

10.利用职权“吃、拿、卡、要”，或者故意刁难的。

（五）行政执法检查方面

11.同一执法主体对同一检查对象就相同或相似内容恣意多次检查，执法主体任性执法、执法不公，影响市场主体生产经营活动造成不良后果的；

12.其他损害营商环境行为。

第六条 下列投诉举报，不予受理

1.没有明确的投诉举报对象或具体事实、理由与请求的；

2.属于市场主体之间民事纠纷的；

3.涉及信访、纪检监察、行政复议、涉法涉诉等非政务服务、非行政执法范围的；

4.其他不属于营商环境监督职责范围的问题。

第七条 投诉举报人可以通过以下方式进行投诉举报

1.网络投诉举报：云南省营商环境投诉举报平台
<https://zwfw.yn.gov.cn/portal/#/complaint-form-test>；

2.微信投诉举报：关注《马关发布》微信公众号进入主页，点击“粉丝说”→“营商投诉”；

3.投诉举报电话：0876—7121581；

4.投诉举报电子邮箱：mgxycb@126.com;

5.意见箱及现场投诉地址：马关县马白镇骏城路2号（马关县人民政府），马关县马白镇石兴路86号（马关县营促办）。

第三章 投诉举报办理

第八条 投诉举报流程：受理→转办→办理→反馈→核查。

第九条 受理。县营促办接到投诉举报后，应当当日答复是否受理。不能当日答复的，应当在5个工作日决定是否受理。不予受理的，应当说明不予受理的原因。

第十条 转办。县营促办收到投诉举报后，按照职责分工转交有关单位办理，并明确办理反馈的时限。

第十一条 办理。投诉举报办理单位应当采取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，并根据事实和相关法律法规、政策提出公正合理的处理意见，督促被投诉举报人迅速整改。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。

一般的投诉举报事项，办理时限自承办单位接到营促办转办单之日起，最长不得超过10个工作日；复杂的投诉举报事项，办理时限自受理之日起最长不得超过30个工作日。具体承办时限由县营促办明确。因特殊原因需要延长办理时限的，承办单位必须书面反馈县营促办，并明确延长时限。原则上延长时间在第一次承办时限的基础上，最长不得超过30个工作日。办理过程中需启动其他行政、问责或者法律程序的，办理时限按照有关规定执行。

第十二条 反馈。承办单位在承办时限内完成承办工作的，

应在完成之日起2个工作日内，将办理情况书面反馈县营促办。县营促办在接到办理情况反馈后，应在2个工作日内将办理情况答复投诉举报人，并建立相应台帐。

第十三条 核查。县营促办应对办理结果随机核查，重点核查办理流程，办理的真实性。同时了解投诉举报人的满意度。投诉举报人对办理结果不满意，并提供新证据和理由的，应重新办理。重新办理时限不得超过15个工作日。因政策调整、不可抗力等原因，不能在规定时限内办结的，应及时告知投诉举报人。

第十四条 投诉举报办结后，按照事项的性质分类归档建立卷宗，对移交督办的事项应向上级投诉受理机构和主管部门报送办理结果。

第十五条 有下列情形之一的，投诉举报终止办理：

- 1.投诉举报人撤回投诉举报的；
- 2.投诉举报人或者被投诉举报人就投诉举报事项申请仲裁、行政复议或者提起诉讼的；
- 3.投诉举报人不配合调查核实的；
- 4.投诉举报人自身存在问题或弄虚作假行为的；

投诉举报终止办理后，投诉办理单位应当及时将有关情况反馈投诉举报受理机构。

第四章 责任追究

第十六条 被投诉举报人具有第五条受理范围规定情形，经查证属实的，应当追究责任。

被投诉举报人应当积极配合调查核实工作，按要求提供相关

证据材料，并遵照投诉举报处理意见，在规定时限内执行。对故意拖延拒不执行投诉举报处理意见，或者威胁、刁难、打击报复投诉举报人的，应当追究责任。

第十七条 投诉举报受理机构、办理单位及其工作人员应遵循依法依规、公正高效的原则，依据相关法律法规和本办法的规定认真受理、办理投诉举报事项，有下列情形之一的，应当追究责任：

（一）服务态度不佳，言辞过激的；

（二）故意偏袒、有失公允的；

（三）无正当理由不受理、办理投诉举报事项或者推诿、敷衍、拖延投诉举报受理、办理工作的；

（四）因故意或者重大过失导致认定事实或者适用法律、法规错误，造成严重后果或者恶劣影响的；

（五）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；

（六）法律法规规定的特殊情形外，泄露投诉举报人、被投诉举报人及其他利害关系人商业秘密的。

第十八条 责任追究方式

（一）出现十六条一、二款情况，责令限期整改纠正、公开赔礼道歉；

（二）出现十六条三、四款情况，由县优化营商环境促进市场主体倍增工作领导小组副组长进行约谈、或者通报批评；

（三）出现十六条五、六款情况，依法依规依纪进行处理。

上述责任追究方式，可以单独使用，也可以合并使用。出现

未列情形，但应追究责任的，由县优化营商环境促进市场主体倍增工作领导小组比对确定，参照执行。

第五章 法律责任

第十九条 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。有上述情形的，应当承担相应的法律责任。

第二十条 投诉举报事项有明确法律法规规定的，依照相关法律法规规定处理。

第六章 附 则

第二十一条 本办法由马关县优化营商环境促进市场主体倍增工作领导小组办公室负责解释。

第二十二条 本办法自印发之日起实施。

报：县委、县政府，办存。

马关县优化营商环境促进市场主体倍增工作领导小组办公室 2022年9月21日印发
