**重庆市涪陵区发展和改革委员会**

涪发改委发〔2024〕408号

# 重庆市涪陵区发展和改革委员会

# 关于印发涪陵区优化营商环境投诉举报

# 受理工作机制的通知

涪陵高新区（涪陵综保区）、白涛工业园区（白涛新材料科技城），各乡镇人民政府、街道办事处，区政府各部门，有关单位：

为进一步畅通营商环境过程中的投诉举报渠道，及时解决群众企业反映的“急、难、愁、盼”问题，持续优化营商环境，特建立涪陵区营商环境监督举报机制，加强和规范营商环境投诉举报处理工作，广泛征集损害营商环境问题线索，通报损害营商环境问题典型案例，打击破坏营商环境的不良行为，确保营商环境问题投诉“件件有着落，事事有回音”，切实为经营主体纾困解难。涪陵区优化营商环境工作领导小组办公室（以下简称区营商办）为投诉受理机构，具体负责全区营商环境投诉举报的受理、转办、跟踪督办等工作。

一、工作目标

围绕以市场评价为第一评价、以企业感受为第一感受、以群众满意为第一标准，建立营商环境问题投诉、处置、回应联动机制，充分发挥社会公众监督作用，解决企业和群众最关心、最现实、最紧迫的营商环境突出问题，全力优化提升我区营商环境。

二、投诉受理机制

**（一）投诉处理原则**

营商环境问题投诉处理工作遵循依法依规、规范高效、属地管理、“谁主管谁负责”的原则。

**（二）投诉方式**

**投诉人可通过以下渠道进行投诉：**

1. 信箱地址：涪陵区新区大厦12楼（监控盲区内）；

2. 电子邮箱：flqyshj@163.com；

3. 投诉热线：023-72887729

**（三）投诉受理范围**

**予以受理范围：**

1. 属于职责范围内应受理的事项，但不予受理的；
2. 在行政审批和公共服务过程中私设门槛、提高条件、故意刁难，不履行一次性告知、限时办结等相关规定的；
3. 未按规定时限、承诺时限要求办理的；
4. 事项办理过程中，敷衍塞责、推诿扯皮、态度生冷、故意刁难的；
5. 事项办理过程中“吃、拿、卡、要”，乱收费、乱罚款、乱摊派的；
6. 事项办理过程中违规向企业、群众谋取私利的；
7. 违反规定检查，在涉企收费目录清单外擅自设立收费项目，提高收费标准，扩大收费范围的。
8. 对中央、重庆市、涪陵区出台的惠企政策执行不到位、打折扣、搞变通的。
9. 执法不规范、简单粗暴，损害企业和群众利益的；
10. 泄露企业商业秘密和群众隐私信息的；
11. 对投诉举报的服务对象威胁、恐吓、打击报复的；
12. 其他影响营商环境情形的。

**不予受理范围：**

1. 属于经营主体之间民事纠纷的；
2. 无明确投诉对象，或投诉对象不是党政机关或者具有公共服务职能的单位及其工作人员；
3. 已通过或已进入司法程序、行政复议、仲裁或信访程序处理的；
4. 诉求事项已依法依规办结，但同一对象仍以同一理由重复提出的事项；
5. 事实不清，证据资料不全，重复投诉举报的；
6. 治安和刑事案件；
7. 因不可抗力造成的；
8. 法律法规以规定应当由其他区县办理的；
9. 其他不属于营商环境投诉举报范围的。

三、投诉处置机制

**（一）线索收集**。区营商办在收到投诉事项后，对涉及营商环境的投诉事项在1个工作日签收，在2个工作日内对投诉的资料进行审查，决定是否受理，对不予受理的情形告知投诉人不予受理的原因或通知投诉人补齐相关材料。

**（二）分办处理**。对已受理的投诉事项，由区营商办按照投诉内容、职责分工，转交有关承办单位进行办理，对投诉事项涉及多个部门（单位）的，由区营商办指定一个牵头部门（单位）负责办理，其他责任部门（单位）协助办理。承办单位认为投诉事项不属于本单位职责范围内的，应当自收到转办通知之日起，2个工作日内退回区营商办并说明理由。

**（三）调查核实**。承办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事项进行调查核实分析，根据事实和相关法律法规、政策，提出公正合理的处理意见，督促被投诉对象迅速整改。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。

**（四）办理时限**。各承办单位对办理行为和办理结果负责。自收到转办通知之日起，一般应在5个工作日内将办理结果回复区营商办，因特殊原因需要延期回复的，需书面报告受理机构，但延长期限不得超过10个工作日，对办理过程中需启动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。

**（五）反馈结果**。投诉受理机构应当对办理结果进行核查，在收到办理结果5个工作日内，将结果反馈投诉人，并听取投诉人意见。投诉人对办理结果不满意，且能够提供新的证据和理由的，可发回承办单位重新办理，重新办理时限不得超过15个工作日。

四、投诉办结

**有下列情形之一的，投诉事项视为办结：**

1. 经协调，投诉人与被投诉人达成和解协议的（但被投诉人未执行和解协议的除外）；
2. 在投诉办理期间，投诉人就投诉申请行政复议、仲裁或提起行政诉讼的；
3. 在投诉办理期间，投诉人自行提出终止办理或自愿撤回投诉的；
4. 在投诉办理期间，需要补充相关证据材料，3个工作日内未补充或不予提供的；
5. 投诉与事实不符或者无法核实的；
6. 在投诉办理期间，公安检察机关或纪检监察机关依法依规介入调查的；
7. 投诉违背法律法规及相关政策的；
8. 在投诉办理期间，投诉人不予配合的；
9. 法律、法规规定的其他情形。

五、处置联动机制

**（一）加强信息共享**。各单位涉及营商环境的投诉事项在转交承办机构办理时，应同时抄送区营商办；对于办理过程中遇到的难点、堵点问题，应及时向区营商办反馈；办理完毕后应将结果反馈投诉人时，一并抄送区营商办。

**（二）开展联席会商**。对受理、办理、督办工作中较复杂的难点问题或涉及两个以上牵头部门的事项，由受理单位组织协调，适时由区营商办开展会商研究，共同推进解决，加强联动互通，形成工作合力。

**（三）实施归档整理**。区营商办对投诉受理、转办过程、办理结果等资料进行归档；各级牵头承办部门（单位）应当对投诉问题调查处理过程资料和办理结果做好专门归档。

六、督办问效机制

**（一）定期回访**。区营商办定期抽取办结投诉事项的投诉人对其进行电话或上门回访，并完善投诉举报事件台账，力求投诉问题“事事有交待、案案有结果”，回访结果将适时纳入区级营商便利度考核。

**（二）问责追责**。对办理不及时、效果不明显的，由区营商办挂牌督办；情节严重的，区纪委监委对责任单位或者责任人给予警示约谈、通报批评处理；涉嫌违纪、违法、犯罪的，依法移送有关机关处理。

**（三）季度通报**。区营商办建立营商环境季通报制度，对投诉举报案件办理情况进行梳理，分析问题产生原因、提出改进措施，将分析报告呈送区委、区政府，同时对本行政区域内损害营商环境的典型案例进行通报。

附件：1. 涪陵区营商环境投诉举报申请表

2. 涪陵区营商环境投诉举报处理台账

重庆市涪陵区发展和改革委员会

2024年9月11日

（此件公开发布）

附件1

涪陵区营商环境投诉举报申请表

|  |  |
| --- | --- |
| 举报（申诉）者 | 被举报（申诉）者 |
| 姓名 |  | 姓名 |  |
| 单位 |  | 单位 |  |
| 联系电话 |  | 联系电话 |  |
| 举报（申诉）内容（包括申诉的请求、理由和事实经过、相关证据）：日期：xx年xx月xx日 |

附件2

涪陵区营商环境投诉举报处理台账

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 受理时间 | 投诉单位或投诉人 | 承办单位 | 投诉内容 | 办理情况 | 办理结果 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |