

瓮安县营商环境投诉举报处理办法

（试行）

第一章 总 则

第一条 为了切实维护市场主体合法权益，保障市场主体依法行使投诉、举报的权利，规范营商环境投诉举报事项的处理，进一步优化我县营商环境，根据《优化营商环境条例》《贵州省优化营商环境条例》和有关法律、法规规定，结合我县营商环境工作实际，制定本办法。

第二条 营商环境投诉举报处理工作遵循“放管服”改革要求，对发生在我县范围内的损害营商环境行为，各类市场主体（包括：大、中、小微企业）提出投诉举报的，适用本办法。

本办法所称损害营商环境的行为，是指行政机关和公共事业单位及其工作人员等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。市场主体在要素保障方面遇到的困难问题和不公平对待适用本办法。

第二章 受理机关和办理机关

第三条 县营商环境工作领导小组办公室为县营商环境投诉举报的受理机关（以下简称“受理机关”），按照投诉举报内容，

分别会同县纪委县监委、县委作风办、县督考中心（以下简称“办理机关”）办理投诉举报工作。

第四条 投诉举报受理机关和办理机关工作人员应当忠于职守、廉洁奉公、保守秘密，并依法公平、公正的核查及处理投诉举报问题。

第三章 受理投诉举报的方式

第五条 投诉电话：0854-2918906 邮箱：Wayshj@126.com

第六条 投诉人提出投诉举报事项应当采用信函、电子邮件等书面形式。投诉举报人采用电话、口头形式提出投诉举报请求的，投诉举报受理机关应当做好记录。投诉举报人委托他人代理的，应当出具授权委托书。

第七条 投诉举报应当包括下列内容：

- （一）投诉人的名称（姓名）、地址及有效联系方式；
- （二）被投诉人的名称（姓名）、地址及有效联系方式；
- （三）投诉事项的基本事实；
- （四）相关请求及主张；
- （五）有效线索和相关证明材料。

已向有关行政监督部门投诉的，应当一并说明。

第四章 投诉举报人的权利义务

第八条 依法保障投诉举报人依法享有的投诉举报权利，任何单位、组织和个人不得压制、打击报复投诉举报人。

第九条 投诉举报人提出的投诉举报事项应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第五章 投诉举报事项的受理和办理

第十条 投诉举报事项受理的条件：

- （一）有明确的投诉举报对象和诉求；
- （二）有具体的投诉举报事实、理由及相应的证据材料；
- （三）投诉举报事项符合国家法律法规和有关政策规定；
- （四）属于本办法规定的投诉举报事项范围。

第十一条 投诉举报本县行政区域内的下列单位、人员履行职务违反营商环境政策及法律法规规定，并符合本《办法》第二条规定的，应当受理：

- （一）行政机关及其工作人员；
- （二）法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；
- （三）提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；

（四）县属国有独资、国有控股的国有企业及其工作人员；

（五）村民委员会、居民委员会及其成员。

第十二条 下列投诉举报事项不予受理：

（一）依法应当向各级人民代表大会及其常务委员会、各级人民法院、各级人民检察院提出的；

（二）已经进入司法程序、行政复议程序和仲裁程序的；

（三）已由纪检监察机关、检察机关处理的；

（四）已由本级以上党委、政府、人大常委会等信访工作机关处理的；

（五）属于市场主体之间的民事纠纷的；

（六）没有新的事实和理由，已经办结又重复提出的；

（七）其他不属于营商环境建设监督职责范围的。

第十三条 投诉举报事项的办理。

（一）受理、退回。投诉举报办理机关应当在收到转办、交办的投诉举报事项之日起1日内，决定是否受理；不属于其受理范围的，应当在收到之日起1日内附上书面意见，退回向其转办、交办的投诉举报受理机关。

（二）调查、答复。对转办、交办的投诉举报事项，投诉举报办理机关应当实事求是，客观、公正地开展调查核实，综合调查核实的情况，根据相关法律法规和政策规定，形成调查处理意见。投诉举报办理机关应当自受理之日起5日内办结投诉举报事项，情况复杂的，经投诉举报办理机关单位主要负责人批准，可

适当延长，但应于受理之日起 15 日办结投诉举报事项。上级机关交办、督办的，按照交办、督办的时限要求办理。投诉举报办理机关应当在以上期限内向投诉举报人送达盖有本单位印章的书面处理意见，同时将处理意见书面反馈向其转办、交办的投诉举报受理机关；投诉举报办理机关对职责范围内难以处理的重大疑难事项，应当报请县营商环境工作领导小组研究处理，并及时向举报投诉人反馈处理意见。

（三）有下列情形之一的，投诉举报事项处理工作终结：

1. 投诉举报事项处理完毕的；
2. 投诉举报人申请撤回投诉举报的；
3. 投诉事项受理后，发现有本《办法》第十五条规定情形的；
4. 投诉举报人不予配合，拒绝提供相关真实情况的；
5. 法律、法规规定的其他情形。

（四）办结、存档。投诉举报受理机关对投诉举报办理机关的处理意见没有异议的，应当及时办结归档。

第六章 责任追究

第十四条 在营商环境投诉举报事项的处理办结后，对投诉举报事项涉及的单位及其工作人员有不作为、慢作为、乱作为问题，将线索移交县纪委监委按程序处理。

第十五条 投诉举报受理和办理机关及其工作人员有下列行

为之一的，由县营商环境领导小组报县委政府研究处理：

（一）故意偏袒、有失公允的；

（二）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）除法律规定的情形外，泄露投诉举报人、被投诉举报人个人隐私和商业秘密的；

（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；

（六）威胁、刁难、打击报复投诉举报人的。

第十六条 营商环境投诉举报办理结果纳入县高质量发展营商环境便利度评价考核。对被处理的个人所在单位年终考核进行扣分，若不属于县考核部门（单位），由县营商环境领导小组形成处理意见报上级相关部门。

第七章 附 则

第十七条 法律法规另有规定的特定行业的投诉举报，依照相关法律法规进行处理。

第十八条 本办法由县营商环境领导小组办公室负责解释。

第十九条 本办法自发布之日起施行。