

榆林市营商环境投诉举报处理办法

（修订版）

第一章 总则

第一条 为规范全市营商环境投诉举报处理工作，畅通市场主体反映问题渠道，维护市场主体合法权益，优化营商环境，依据《优化营商环境条例》《陕西省优化营商环境条例》（以下简称《条例》）《陕西省营商环境投诉举报处理办法（试行）》等有关法律法规和政策规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称损害营商环境行为是指各级行政机关和具有公共服务职能的机构及其工作人员不履行或不正确履行工作职责，违反《条例》规定，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。在我市范围内从事生产经营活动的各类市场主体在合法权益受到损害时均可依据本办法规定进行投诉举报。

对于法律法规有明确规定的特定行业的投诉举报，依照相关法律法规办理。

第三条 按照“属地管理、分级办理、主管负责、监管负责”的原则，各级人民政府及其相关部门按照职责分工履行营商环境投诉举报事项处理的主体责任，明确专人专岗，依法依规做好营

商环境投诉举报处理工作。

市级优化营商环境工作主管部门负责全市营商环境投诉举报处理工作的组织协调和监督考核；各县市区优化营商环境工作主管部门负责本行政区域内营商环境投诉举报处理工作的协调指导和监督检查。

营商环境投诉举报处理工作纳入营商环境专项考核。

第四条 处理营商环境投诉举报事项时，要严格遵守保密规定，依法保护投诉举报人的合法权益，未经投诉举报人同意不得泄露投诉举报人的有关信息。

第二章 投诉举报受理

第五条 全市营商环境投诉举报处理工作统一纳入榆林市营商环境监测信息平台（以下简称营商环境平台）管理，建立榆林“营商环境 110”快速反应机制。

通过“榆林营商”小程序受理的营商环境投诉举报事项，直接进入营商环境平台处理；通过“12345”便民服务热线以及信访、舆情等渠道收集的营商环境投诉举报事项，按照既有模式或相关规定处理，相关信息须及时以接口、工单等形式推送至营商环境平台；通过来信、来电、来访、邮箱以及其他线下渠道受理的营商环境投诉举报事项，须在 1 个工作日内录入营商环境平台。营商环境义务监督员收集的意见、建议由同级优化营商环境工作主管部门受理。

第六条 投诉举报事项受理范围：

（一）市场主体保护方面。

1. 变相设定或者实施行政许可，继续实施或者变相实施已经取消的行政许可，或者转由行业协会商会或其他组织实施已取消的行政许可；

2. 在政府资金安排、土地供应、税费减免、资质许可、标准制定、项目申报、职称评定、人力资源政策等方面，制定或者实施歧视性政策措施；

3. 违规对市场主体进行检查，违法对市场主体进行行政处罚、处理结果未公开的。

（二）市场环境方面。

1. 违法设立或者在目录清单之外执行政府性基金、涉企行政事业性收费、涉企保证金的，或提高收费标准，扩大收费范围的；

2. 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；

3. 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，或者违约拖欠市场主体的货物、工程、服务等账款的。

（三）政务服务方面。

1. 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；

2. 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；

3. 不按规定向社会公开服务标准、资费标准、办理时限等信息的，不按规定提供行政审批服务、兑现办理承诺，让企业重复跑、多头跑的；

4. 不履行岗位职责，工作推诿、敷衍塞责、效率低下，给企业造成损失的。

（四）监管执法方面。

1. 违法违规或者不合理的对企业采取停产、停业和停水、停电、停气等措施的；

2. 贯彻执行党中央、国务院，省委、省政府和市委、市政府制定出台的惠企政策不到位、打折扣、搞变通的；

3. 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；

4. 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。

（五）其他损害营商环境的行为。

第七条 投诉举报事项不予受理范围：

（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、仲裁程序、信访程序处理的；

（三）已经被其他单位受理，且在规定办理时限内办结或已给出处理意见的；

- (四) 依法应由或已由特定行业部门处理的;
- (五) 证据材料不全且投诉举报人无正当理由不予提供的;
- (六) 没有新的证据重复投诉的;
- (七) 其他不属于营商环境监督范围的。

第八条 投诉举报人应当提供以下投诉举报材料:

- (一) 明确的投诉举报对象;
- (二) 具体的问题、诉求和理由;
- (三) 初步形成的证据材料;
- (四) 投诉举报人真实姓名、地址、联系方式等信息;
- (五) 以单位名义投诉举报的, 需加盖单位公章。

第三章 投诉举报办理

第九条 相关投诉举报事项受理后, 各级优化营商环境工作主管部门应通过营商环境平台及时转办、交办并提醒具体承办单位; 承办单位应指定专人通过营商环境平台及时查阅、办理投诉举报事项。

第十条 投诉举报办理时限要求:

- (一) 各级优化营商环境工作主管部门受理投诉举报事项后, 应在 1 个工作日内完成事项的转办、交办;
- (二) 投诉举报事项确认接收后, 承办单位应于 7 个工作日内办结;
- (三) 承办单位办理意见经优化营商环境工作主管部门审核

后不通过的，承办单位应重新组织完善后反馈，且时限不得超过 3 个工作日；

（四）投诉举报人如对处理结果不满意，并提供新的证据和理由的，应发回原承办单位重新办理，重新办理时限不应超过 7 个工作日；

（五）属于不予受理情形的，应在 1 个工作日内告知投诉举报人，并说明不予受理的依据；

（六）承办单位认为投诉举报事项不属于其职责范围的，应在 1 个工作日内退回，并说明依据；

（七）确因投诉举报事项复杂、难以按时限办结的，应在规定办结时限的前 1 个工作日提出延期申请，说明具体原因，经本级优化营商环境工作主管部门同意后方可延期，原则上最长延期 7 个工作日；

（八）确实无法办理的投诉举报事项，承办单位应进行详细调查，并于 7 个工作日内向本级优化营商环境工作主管部门书面说明原因情况。

第十一条 相关营商环境投诉举报事项办理意见需经本级优化营商环境工作主管部门审核同意。

第十二条 下列事项所需时间，不计入营商环境投诉举报事项办理期限，由承办单位通过营商环境平台申请暂停计时：

（一）检验、检测、鉴定、评估、勘验；

（二）需要以其他未办结事项处理结果为办理依据的；

- (三) 涉及法律适用问题, 需有权机关作出解释或确认的;
- (四) 处理过程中需启动法律程序的;
- (五) 调解;
- (六) 因不可抗力等影响办理的其他事项。

第十三条 以下情形视为终止办理或办结:

(一) 投诉举报人和被投诉举报人就该事项达成和解协议(被投诉举报人未执行和解协议的除外)或投诉举报人撤回相关诉求和意见建议的;

(二) 投诉举报人或被投诉举报人就该事项申请仲裁、行政复议或者提起诉讼的;

(三) 在投诉举报办理期间, 公安机关、检察机关或纪检监察机关依法依规介入调查的;

(四) 投诉举报人不认可办理结果, 但在约定期限内无法提供新证据新理由的、提供的证据理由不充分的、或者不配合调查的;

(五) 投诉举报事项存在弄虚作假、与事实不符或无法核实的;

(六) 投诉举报人收到反馈结果并认可结果的;

(七) 投诉举报事项违背法律法规及相关政策的;

(八) 法律、法规规定的其他情形。

投诉举报事项终止办理或办结后, 优化营商环境工作主管部门应当及时将有关情况反馈投诉举报人。

第十四条 各级优化营商环境工作主管部门负责营商环境投

诉举报事项办理的督查督办。有下列情形之一的，可以召开专题会的方式调查事实、听取意见、协调推进：

- （一）投诉举报事项在本辖区内有多重影响的；
- （二）投诉举报事项涉及部门较多的；
- （三）投诉举报事项涉及不同行政区域的；
- （四）投诉举报事项处理进展缓慢或未按时限要求完成的；

（五）投诉举报承办单位提出请求的，或县级优化营商环境工作主管部门向市级优化营商环境工作主管部门提出请求的。

第十五条 各级优化营商环境工作主管部门应当对营商环境投诉举报事项办理结果进行抽查、核实、满意度回访。对营商环境投诉举报事项办理工作实行红黄牌警示管理，并纳入营商环境年终考核：

（一）接到转办、交办的营商环境投诉举报事项后，认为不属于其职责范围，未在 1 个工作日内退回并说明原因的，给予黄牌警示一次；

（二）避重就轻、推诿扯皮、不正面回应投诉举报问题的，给予黄牌警示一次；

（三）未在规定时间内办结营商环境投诉举报事项的，给予黄牌警示一次；

（四）违反相关法律法规，造成不良影响的，给予红牌警告一次；

（五）无正当理由，拒不办理职责范围内营商环境投诉举报

事项的，给予红牌警告一次；

（六）故意泄露投诉举报人个人信息，造成恶劣影响的，给予红牌警告一次。

第十六条 投诉举报承办单位处理营商环境投诉举报事项不及时、效果不明显的，同级优化营商环境工作主管部门应当挂牌督办；情节严重的，优化营商环境工作主管部门汇报同级政府，对承办单位主要负责人给予警示约谈，并进行通报。被红牌警告的单位、被警示约谈的个人不得作为评优评先对象。

第十七条 营商环境投诉举报事项办理结案存档：

（一）投诉举报事项办理过程中形成纸质资料的，应按照事项的性质分类归档建立卷宗；

（二）投诉举报事项办理过程中，应留存必要的影像资料，并形成附件上传至营商环境平台。

第十八条 市级优化营商环境工作主管部门负责汇聚全市营商环境投诉举报数据，加强诉求数据动态监测和分析研判，定期形成营商环境专项分析报告。对于共性问题，各级各部门要建立解决问题的长效机制。

第四章 责任追究

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，如有上述情形的，经有关部门认定，应当承担相应的法律责任。

第二十条 各级优化营商环境工作主管部门及其工作人员，违反《条例》及本办法规定，有下列情形之一的，由上一级优化营商环境工作主管部门进行通报；在工作中如存在涉嫌违规违纪违法问题，由本部门依职权或移交相关部门予以处置：

（一）无正当理由对营商环境投诉举报申请拒不接受，或者推诿、拖延受理的；

（二）无正当理由对已确定受理的营商环境投诉举报事项拒不履行职责，或者推诿、拖延的；

（三）故意偏袒、有失公允的；

（四）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；

（五）法律规定的特殊情形外，故意泄露当事人隐私或商业秘密的。

第二十一条 拒不履行营商环境投诉举报事项处理主体责任，有下列情形之一的，由上一级或同级优化营商环境工作主管部门进行通报；情节严重的，由有关部门按相关规定予以查处：

（一）对优化营商环境工作主管部门提出的办理建议和要求无正当理由拒不办理、拖延办理或未按要求时限办结的；

（二）对优化营商环境工作主管部门调查营商环境投诉举报事项办理情况拒不配合，或者故意隐匿事实真相、提供虚假材料、欺上瞒下的；

（三）故意或重大过失，导致认定事实不清，或者适用法律

错误，使国家利益或投诉举报人的合法权益受到重大损害的；

（四）对投诉举报人实施威胁、刁难或者打击报复的。

第二十二条 各级优化营商环境工作主管部门应当建立健全损害营商环境问题线索移送纪检监察机关或司法机关工作机制，加强对行政机关、公职人员严重损害营商环境行为的查处力度。

第五章 附则

第二十三条 各县市区可根据本办法，结合实际制定实施细则。

第二十四条 本办法由市发改委负责解释。

第二十五条 本办法自印发之日起实施，有效期五年。