赫山区营商环境投诉举报联动处理暂行办法

（征求意见稿）

第一章  总则

第一条  为推动赫山区营商环境持续优化，进一步畅通市场主体反映问题渠道，规范办理程序，切实维护市场主体合法权益，依据相关法律、法规及《湖南省优化营商环境规定》（湖南省人民政府令第307号）的规定，制定本办法。

第二条  对发生在赫山区境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，是指行政不作为、玩忽职守，滥用职权，徇私舞弊等不履行或不正确履行工作职责，损害市场主体合法权益，对营商环境造成损害或不良影响的行为。

本办法所称联动处理，是指投诉人通过综合平台、电子邮箱、邮寄信件等途径反映诉求，由受理机构转交有关单位办理，形成联动办理的工作机制。

第三条  营商环境问题投诉联动处理工作遵循依法依规、规范高效、分级负责、属地管理、“谁主管谁负责”的原则。

第四条  益阳市赫山区优化经济发展环境领导小组办公室（以下简称区优办）负责全区营商环境问题投诉处理工作的统筹协调和监督检查。

第二章 投诉举报受理

第五条 投诉举报可以通过网站、电话、信函、电子邮件，采取实名或者匿名方式进行，提倡实名投诉举报。行业协会、商会、优化经济发展环境监督测评站可收集相关投诉举报并转报同级投诉受理机构。

网络邮箱：hsqyouban@163.com

投诉电话：0737-2935510（区纪委监委）

 0737-4111187（区优办）

信函地址：益阳市赫山区纪委监委信访室（赫山区青年路26号）

益阳市赫山区优化经济发展环境领导小组办公室（益阳市赫山区赫山北路68号）

第六条 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资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）违法违规或者不合理地对企业采取停产、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）其他损害营商环境的行为。

第七条  有以下情形之一的，不予受理：

（一）市场主体之间的民事纠纷；

（二）投诉事项、投诉对象不属于本办法第六条所指定范围的；

（三）投诉人就投诉事项已申请行政复议、提起行政诉讼，并被受理的；

（四）投诉人已就投诉事项申请仲裁，或者仲裁机构已依法对投诉事项作出仲裁决定的；

（五）依法终结的行政复议、诉讼案件；

（六）治安和刑事案件；

（七）因不可抗力造成的；

（八）对已办理终结的同一事项，以同一理由重复投诉的；

（九）法律法规已规定应当由其他机构受理的。

第八条 投诉人应当通过指定的投诉渠道，客观、真实地反映问题，提供必要的纸质或者电子版投诉材料，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。

通过电话、走访方式投诉举报的，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。

第九条 投诉举报人可以委托他人代为投诉举报，但应当提交：

（一）除本办法第八条规定的投诉举报材料外，还应当提供投诉举报人的授权委托书（原件），授权委托书应当载明委托事项、权限和期限、签名盖章等基本内容；

（二）受托人身份证明等相关基本信息。

第十条  投诉受理机构对投诉举报材料进行审查后，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，或通知补正相关材料的，应当制作正式文书通知投诉人。通知的方式可以选择网络、纸质、电话等，通知时应当保留有网络截图或邮件回执等证据。

第三章 投诉举报办理

第十一条  对已受理投诉事项，受理机构按照投诉内容、职责分工，转交有关单位办理（以下简称“办理单位”）。对投诉事项涉及多个单位无法明确主体责任的，由区优办组织召开联席会共同协商指定牵头单位负责办理。

第十二条　办理单位在对投诉事项调查核实的基础上，依据相关法律法规提出处理意见，在法定工作日内予以回复办理结果，处理意见并报区优办备案。

第十三条　办理单位自收到转办通知之日起，应当在15个工作日内将办理结果回复受理机构，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15个工作日。对有国家法律法规明确办理时限的除外。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。

第十四条　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，可发回办理单位重新办理，重新办理时限不得超过15个工作日。

第十五条　有下列情形之一的，投诉事项终止办理。

（一）投诉人和被投诉对象达成和解，撤回投诉的。经查证有违法违纪或追责问责情形的除外；

（二）投诉人就投诉事项申请仲裁、行政复议或者提起诉讼的；

（三）投诉人无正当理由不予配合调查的；

（四）投诉人存在弄虚作假行为，经调查核实，投诉事项与事实不符的。

投诉终止办理后，办理单位应当及时将有关情况反馈受理机构。

第十六条　有下列情形之一视为投诉事项办结。

（一）投诉人收到反馈结果并认可结果的；

（二）投诉人不认可办理结果，但无法提供新的证据、理由或者提供的证据、理由不充分的；

（三）重新办理后，办理程序和结果依法合理，但投诉人仍不满意的。

第四章  责任追究

第十七条  投诉受理和办理机构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）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。

第十八条  区优办建立投诉举报台账管理、跟踪督办、案例通报机制。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。对典型案例，应当公开通报。对发现的涉嫌违法违纪行为，应当按照有关规定移交有权机关处理。

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  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按其情节轻重给予党纪政务处分。

第五章  激励奖励

第二十一条 投诉举报奖励实施应遵循以下原则：

（一）投诉举报奖励限于实名举报，匿名投诉举报的，按照营商环境问题核查处理规定调查核实，结果不作为奖励依据；

（二）对数人非联名举报同一案件的，只奖励第一举报人，顺序以营商环境主管部门受理登记时间为准。对数人联名举报同一案件的，奖金由数人平均分配；

（三）对一次举报多个案件的，按照案件核实处理数量进行奖励；

第二十二条 举报奖励标准。举报问题被查实的，视情节和处理结果对举报人实行奖励，被举报对象受到谈话提醒等组织处理的，奖励举报人1000元，被举报对象受到党纪政务处分及以上处分责任追究的，奖励举报人2000元。

第二十三条 奖励资金来源。投诉举报奖励金应纳入区级财政预算，实行专款专用，接受审计、监察等机关的监督监察。

第二十四条  投诉举报奖励金的审核发放按以下程序进行：

（一）区优办对奖励发放按照财务管理制度办理奖金申请、发放手续，并将有关投诉举报核查处理情况、奖金审批材料进行存档；

（二）区优办根据投诉举报问题线索处理结果，对是否发放奖励、奖励金额予以审核确定，并在作出奖励决定后5个工作日内向投诉举报人送达《赫山区营商环境投诉举报奖励决定通知书》；

（三）投诉举报人应当在接到《赫山区营商环境投诉举报奖励决定通知书》之日起30日内，凭本人有效证件领取奖金；委托他人代领的，凭投诉举报人和代领人有效身份证件原件及复印件和授权委托书领取；无正当理由逾期不领的，视为自动放弃。

第二十五条 如投诉举报人所举报的事项违规事实清楚、证据确凿且为未办结事项，区优办将根据办理事项类别、性质进行协调交办，相关职能部门全程代办。

第六章 附则

第二十六条  对于有明确法律法规规定的特定行业的投诉举报，依照相关法律法规处理。

第二十七条  本办法自发布日起施行，有效期2年。