

营站政办发〔2018〕3号

关于印发《站前区营商环境投诉处理实施办法（试行）》（修订稿）的通知

各办事处、工业园区、政府各部门：

为进一步完善营商环境投诉处理机制，加大营商环境建设工作力度，根据辽宁省营商环境建设工作实际，经省政府同意，省营商环境建设监督局对《辽宁省营商环境投诉处理办法（试行）》进行了修订。经区政府同意，站前区营商环境建设监督办公室根据新的《办法》制定了新的《站前区营商环境投诉处理实施办法（试行）》（修订稿），现将此文件转发给你们，请遵照执行。原《站前区营商环境投诉处理实施办法（试行）》（营站政办发〔2017〕38号）同时废止。

站前区人民政府办公室

2018年1月25日

站前区人民政府办公室

2018年1月25日印发

站前区营商环境投诉处理实施办法（试行）

（修订稿）

为优化我区营商环境,维护各类市场主体的合法权益,及时受理营商环境投诉并查处违法行为,根据《辽宁省优化营商环境条例》要求,结合我区营商环境投诉处理工作实际情况,制定本实施办法。

第一条 本办法所称投诉,指区属各类市场主体认为政府、职能部门或者相关单位及其工作人员损害其合法权益时而提请依法行政协调解决的行为。

第二条 凡在我区行政区域内的各类市场主体,投诉其合法权益受到侵害及投诉管理机构的处理工作,适用本办法。

第三条 由区营商环境建设监督办公室（以下简称区营商办）负责对区营商环境投诉处理工作进行指导、协调和监督。

第四条 各有关部门、单位按照职责分工,配合区营商办做好投诉处理工作。

第五条 在区营商办设立投诉、举报电话、电子邮箱和通讯地址,保证投诉渠道畅通,并通过媒体向社会公布。

第六条 如遇逾期不办、处理不公、涉及承办当事人的,双方对处理结果存在较大分歧,投诉案件有重大影响或造成重大损失的,投诉人可直接向上级投诉处理机构投诉。

第七条 区营商办应当履行以下职责:

(一) 办理投诉人以及上级有关部门交办、转办、督办的投诉事项;

(二) 向上级主管部门报告重大投诉问题,指导相关部门投诉处理工作,协调相关部门处理重大投诉事项;督办影响较大的投诉事项;

(三) 及时与投诉人和被投诉人沟通投诉处理情况,并提出意见或建议;

(四) 组织开展投诉处理工作人员参加相关业务培训;

(五) 负责投诉统计和情况分析。

第八条 投诉受理条件:

(一) 有明确的投诉对象和投诉请求;

(二) 有具体的投诉事实、理由并附有相关证据材料;

(三) 投诉事项符合法律法规及区政府的相关政策规定;

(四) 符合本办法规定的投诉事项范围。

第九条 下列投诉不予受理:

(一) 应当或已经进入司法程序、行政复议程序和仲裁程序的;

- （二）应当或已由纪检、监察等部门受理的；
- （三）匿名投诉，事实不清、材料不全的；
- （四）不属于营商环境监督职责范围的；
- （五）不符合国家法律法规及区政府相关政策规定的；
- （六）其他不符合投诉受理条件的。

第十条 投诉处理的一般程序：

（一）做好登记。区营商办对投诉案件应及时登记，详细记录投诉人、受理时间及投诉内容；

（二）审查材料。接到投诉后，详细查阅投诉材料，在7个工作日内联系投诉人，了解其具体诉求，查验其举证材料，向投诉人做出简要答复；

（三）调查核实。采取约见双方当事人或现场走访等多种方式对投诉案件进行调查核实分析，涉及多部门的投诉案件，应当协调有关部门共同参与调查核实；

（四）转办或移交。根据案件的性质及影响转办到相关责任单位（部门），并要求责任单位（部门）在规定时间内反馈有关情况。涉嫌违法违纪行为的，应当按照有关规定移交纪检、监察机关处理；

（五）提出建议。责任单位（部门）针对投诉内容进行核查，根据相关政策规定，需给出明确的办理意见；

（六）反馈意见。区营商办将办理意见及时反馈给投诉人，双方认可后，被投诉人应在 30 个工作日内办结有关事项。遇投诉事项特别重大或特殊情况下在 30 个工作日不能办结的，应当在三个月内办结。如三个月内不能办结，需经上级投诉处理机构批准，并及时告知投诉人；

（七）结案存档。按照案件的性质分类归档建立卷宗。对移交督办的案件按照要求时限及时上报进展情况，逾期不能上报的，另行文上报逾期原因。

第十一条 投诉处理过程中应当保守投诉人、被投诉人的商业秘密，法律规定的特殊情形除外。

第十二条 负责投诉处理工作的相关人员应遵循依法合规、公平公正的原则，依据相关法律法规和本办法的规定认真核查处处理案件。有下列行为之一的，由其主管部门或者监察机关予以查处，对相关责任人给予党纪政纪处分：

（一）故意偏袒、有失公允的；

（二）因故意或重大过失导致认定事实或者适用法律、法规错误，投诉人合法权益受到侵害的；

（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）无正当理由不受理、推诿、敷衍、拖延投诉处理工作的。

第十三条 被投诉人应当遵照投诉处理意见,并在规定时限内执行。对故意拖延拒不执行,或者威胁、刁难、打击报复投诉人的,应由其行政主管部门或者监察机关予以查处,按情节轻重给予党纪政纪处分。

第十四条 投诉人应遵循诚实、守信、自愿、合法的原则,提交的书面投诉材料要如实列明投诉事项基本情况、相关证据材料、联系人和联系方式等。委托他人代理投诉的,应当提供投诉人出具的授权委托书。

第十五条 投诉人应当依法维护自身合法权益,不得弄虚作假、歪曲虚构事实、蓄意诬陷被投诉人,有上述情形的,应当承担相应的法律责任。

第十六条 有下列情况之一的,投诉处理中止,中止期间不计入办理时限:

(一) 投诉人要求中止的;

(二) 投诉人对处理意见有异议的,投诉处理机构要求其补充相关证明材料而不能提供的;

(三) 法律、法规规定的其他情形的。

第十七条 有下列情形之一的,投诉处理工作终结:

(一) 投诉事项处理完毕的;

(二) 投诉人申请撤回投诉的;

（三）当事人就投诉事项向仲裁机构申请仲裁、向法院提起诉讼或申请行政复议的；

（四）经核实,投诉事项与事实不符的；

（五）投诉人不予配合,并拒绝提供真实情况的；

（六）法律、法规规定的其他情形的。

第十八条 对于有明确法律法规规定的特定行业的投诉,依照相关法律法规处理。

第十九条 本办法由区营商办负责解释。

第二十条 本办法自公布之日起实行。