

老边区营商环境投诉处理实施细则(试行)

(营边政办发〔2018〕29号 2018年7月2日公布)

第一章 总 则

第一条 根据《辽宁省优化营商环境条例》、《辽宁省营商环境投诉处理办法(试行)》(修订稿)(辽营环监发〔2017〕23号)、《营口市营商环境投诉处理实施细则(试行)》(营政办发〔2018〕20号),结合我区实际,制定本实施细则。

第二条 本细则所称投诉,指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。

第二章 投诉处理机构

第三条 老边区营商环境建设监督办公室负责对全区营商环境投诉处理工作进行组织指导、统筹协调和监督检查;向区政府和上级部门及时报告全区重大投诉问题及逾期未办结案件的办理情况,并全区通报。各镇(街)、园区应明确相应的投诉处理机

构,一把手负总责,明确一名分管领导具体负责,承担本区域内的投诉处理工作,并将投诉处理工作纳入工作考核内容。

第四条各相关单位按照职责分工,认真处理本单位的营商环境投诉工作。

第五条投诉处理机构应保证投诉渠道畅通,通过主流媒体向社会公布投诉、举报电话、电子邮箱和通讯地址。

第六条 投诉处理一般实行属地化管理。如遇逾期不办、处理不公、涉及承办当事人的,投诉人和被投诉人对处理结果存在较大分歧,或者投诉事项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 投诉处理机构应当履行以下职责:

(一)处理投诉人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事项,指导有关单位开展工作,督办影响较大的投诉事项。

(三)向投诉人和被投诉人了解投诉处理事项进展情况,并提出处理意见或建议。

(四)定期或不定期召集相关部门研究投诉处理工作,协调相关部门处理重大投诉事项。

(五)组织开展投诉受理工作人员业务培训。

(六)负责投诉事项统计和情况分析。

第八条 投诉处理机构应当依法保守投诉人、被投诉人的知识产权、个人隐私和商业秘密,法律规定的特殊情况除外。

第三章 投诉处理

第九条 投诉受理条件:

- (一)属于本实施细则规定的投诉事项范围。
- (二)有明确的投诉对象和投诉请求。
- (三)有具体的投诉事实、理由并附有相关证据材料。
- (四)投诉事项符合国家及相关政策规定。

第十条 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)匿名投诉的。
- (四)事实不清、材料不全的。
- (五)区级信访部门受理或多年信访、已有定论的。
- (六)不属于营商环境监督职责范围的。
- (七)不符合国家法律法规及相关政策规定的。
- (八)中央和省委巡视组、国家环保督查组、市委巡查组、区委巡查组等在巡视、督查期间受理或已有定论的案件。

(九)其他不符合投诉受理条件。

第十一条 投诉受理一般程序：

(一)材料初审。投诉处理机构接到投诉后,要详细查阅投诉材料。对不符合投诉受理条件的,应及时告知投诉人。

(二)受理登记。符合受理条件的,投诉处理机构应当立即受理,对投诉人基本情况、受理时间及投诉内容做好登记,编写投诉事项序号。

(三)调查核实。采取约见双方当事人、现场走访、电话问询等多种方式对投诉事项进行调查核实分析,涉及多部门的投诉,应当协调有关部门共同参与。调查核实后提交区营商环境案件审查委员会(简称区案审会)审定。

区案审会由区营商环境建设监督办公室、区法制办及所属相关事业单位负责同志等人员组成,按照“依法依规、实事求是、公平公正、严谨高效”的原则,研究决定投诉案件受理、结案等重要事项。

(四)转办或移交。按照单位职能、行业监管、属地管理原则,根据投诉事项的内容转办到相关单位。被投诉单位及相关人员涉嫌违法违纪的,应当按照有关规定移交纪检、监察机关处理。

(五)督查督办。对转办至相关单位的投诉事项,应当按照时间要求进行跟踪督办。相关单位应当及时向转办部门汇报调查处理情况,对未办结案件,自转办之日起每半个月报送案件的进展

情况。

(六) 提出意见或建议。投诉处理机构根据调查核实的情况,按照相关政策规定,依法依规对投诉事项提出初步处理建议。被投诉人应当根据处理建议制定解决方案和整改措施,并依据有关规定对相关责任人员作出相应处理。

(七) 反馈意见。投诉处理机构应当按时将处理意见或建议反馈投诉人,征求投诉人意见后,被投诉人按规定办结有关事项。

(八) 投诉办结。投诉处理机构应撰写案件结案报告,内容包括投诉事项、解决措施及完成情况、投诉人反馈意见、结案依据等内容。对于投诉事项处理完毕或投诉人满意的案件,投诉处理机构应填写《营商环境投诉举报事项办结单》,由投诉人、被投诉人签字(盖章)同意。对上级转办、督办的投诉事项,应向上级投诉处理机构报告办理结果。

(九) 复核备案。区案审会对相关单位上报的结案报告,将从调查情况是否清楚明了、政策法规是否适用得当、解决问题措施是否明确有力、问题是否妥善解决、落实结果是否客观公正、结论意见是否与当事人沟通反馈、报告是否经主要领导审定签发、行文是否规范等方面进行复核,对不符合要求的报告退回重办。

(十) 存档。按照案件的性质分类建立卷宗,按照有关规定存档。

第十二条 被投诉人应当遵照投诉处理意见或建议,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纪处分。

第十三条 投诉人应遵循诚实、守信、自愿、合法的原则,如实向投诉处理机构提交书面投诉材料,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。

第十四条 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,有此情况的,应当承担相应的法律责任。

第十五条 投诉事项处理时限要求:

(一)各相关单位在接到投诉后,应当立即启动投诉处理程序,并自收到投诉(转办案件)之日起7个工作日内书面答复投诉人。对转办部门或上级部门转办的投诉事项,应按照规定时限报送办理情况。

(二)一般情况下,投诉处理机构应当自接到投诉(转办案件)之日起30个工作日内办结投诉事项。遇投诉事项特别重大或特殊情况下在30个工作日内不能办结的,应当在3个月内办结。如3个月内不能办结,需经转办部门或上级投诉处理机构批准,并及时告知投诉人。

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予提供的。

(三) 法律、法规规定的其他情形的。

第十七条 有下列情况之一, 投诉事项视为办结:

(一) 投诉事项处理完毕的。

(二) 投诉人主动申请撤销投诉的。

(三) 投诉人或被投诉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) 被投诉人涉嫌违规违纪, 移送纪检、监察机关的。

(六) 投诉人不予配合, 并拒绝提供真实情况的。

(七) 法律、法规规定的其他情形的。

第十八条 对老边区营商环境建设监督办公室多次通报或 6 个月内无进展未办结且影响较为严重的案件, 由老边区营商环境建设监督办公室提醒告知有关案件承办单位。提醒告知后案件仍无实质性进展且未办结的单位, 由区政府分管领导约谈案件承办单位主要领导。约谈后仍未办结案件, 将移交纪检、监察机关, 追究承办单位及相关人员责任。

第四章 责任追究

第十九条 投诉处理机构、投诉案件承办单位（部门）和具体责任单位（部门）及其工作人员应按照依法合规、公平公正的原则，依据相关法律法规和本实施细则的规定认真核查处理投诉事项。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，对相关责任人给予党纪政纪处分：

（一）无正当理由不受理、推诿、敷衍、拖延投诉处理工作的。

（二）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。

（三）故意偏袒、有失公允的。

（四）因故意或重大过失导致认定事实或者使用法律、法规不当，投诉人合法权益受到侵害的。

第二十条 区营商环境建设监督办公室对各镇（街）、园区、有关单位投诉处理工作进行检查指导与监督考核，将案件办结率和投诉人满意度作为重要评价指标，定期在全区通报相关情况。

第五章 适用范围

第二十一条 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受理工作，适用本实施细

则。

第二十二条 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。

第六章 附 则

第二十三条 投诉渠道：

投诉举报电话：0417—3966706

投诉邮箱：yk1bysb@163.com(老边区营商环境建设监督办公室邮箱)。

来信地址：老边区营商环境建设监督办公室（老边区营东新城东湖大街 35 号）

第二十四条 本实施细则由老边区营商环境建设监督办公室负责解释。

第二十五条 本实施细则自下发之日起实施。