

芒市人民政府办公室文件

芒政办发〔2020〕35号

芒市人民政府办公室关于印发芒市 优化营商环境投诉举报回应制度的通知

各乡镇人民政府、勐焕街道办事处、遮放农场管委会、市直各单位：

《芒市优化营商环境投诉举报回应制度》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

（此件公开发布）



2020年4月24日

芒市优化营商环境投诉举报回应制度

为贯彻落实国务院出台的《优化营商环境条例》，切实优化和提升全市营商环境，维护各类市场主体的合法权益，进一步健全优化营商环境工作机制，根据《云南省优化营商环境投诉举报回应制度》、《德宏州优化营商环境投诉举报回应制度》的规定，结合芒市实际，制定本制度。

一、工作原则

优化营商环境投诉举报回应工作坚持“谁主管、谁负责”、“属地管辖、分级办理”和“合法、公正、公开、及时、便民”的原则。

二、职责分工

芒市优化营商环境投诉举报处理工作在芒市人民政府办公室（芒市优化营商环境领导小组办公室，以下简称市营商办），统筹指导下进行。

市营商办负责对州营商办交办的营商环境投诉举报进行统筹处理，交由市直单位和各乡镇、街道、农场具体办理；负责对全市营商环境投诉举报回应工作指导、协调和监督；定期召集有关部门研究投诉举报处理工作，协调有关部门处理重大投诉举报事项；督办影响较大的投诉举报处理事项，不定期到投诉率较高的部门和企业开展走访调查。

三、受理与不予受理范围

(一) 受理范围

1. 贯彻执行党中央、国务院，省委、省政府和州委、州政府及市委、市政府出台的一系列惠企政策落实不力，措施不到、打折扣、搞变通的；

2. “放管服”改革不到位，不依法依规履职，损害企业合法权益的；

3. 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；

4. 不按照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；

5. 不履行服务承诺、执行公务不文明、工作作风粗暴、态度蛮横生硬的；

6. 不履行岗位职责，工作推诿、敷衍塞责、效率低下，给企业造成工作延误或损失；

7. 利用职权“吃、拿、卡、要”，或者故意刁难的；

8. 其他损害营商环境的情形。

(二) 不予受理范围

1. 匿名投诉举报的；

2. 没有明确投诉举报对象和具体事实、理由与请求的；
3. 属于市场主体之间民事纠纷的；
4. 涉及纪检监察、行政复议、涉法涉诉等非政务服务范围的；
5. 其他不属于营商环境监督职责范围的。

四、受理办结

（一）受理渠道

州营商办统一设立全州网络投诉举报信箱，举报地址：<http://www.dh.gov.cn/ysts/>，通过主流媒体向社会公布，与纪检监察，信访等部门和“12345”政府热线平台建立联动机制，畅通投诉举报渠道。

（二）办理流程

1. 接收受理：州营商办通过网络投诉举报邮箱对符合受理的投诉举报进行受理。

2. 分级办理：市营商办根据州营商办交办的投诉举报件，区分问题属性和范围，按照“属地管辖，分级办理”的原则，在2个工作日将投诉举报事项交由有关市直各单位和各乡镇、街道、农场承办。

3. 回复反馈：承办单位接到交办事项后，应在5个工作日内调查核实和处理完毕，遇投诉举报事项特别重大或特殊情况不能办结的，经市营商办同意后视情况适当延长，法律法规另有规

定的从其规定。办理结果经州、市营商办审核同意后，由承办单位向实名投诉举报人反馈办理结果。

4. 督办回访：对交办到有关单位的投诉举报事项，市营商办应按照时限要求进行跟踪督办，并适时回访核实，听取投诉举报人意见和建议，并记录回访结果，力求“事事有回音、项项有结果”。

五、工作要求

（一）高度重视，建立台账。各单位要高度重视优化营商环境投诉举报处置回应工作，各单位要在办公室设立优化营商环境办公室，统筹处理投诉举报，专人负责，建立工作台帐，在规定时间内完成投诉举报处置回应工作，投诉举报办理终结后，承办单位应将投诉材料、调查情况、办理结果等资料整理归档，并报市营商办备案一份。

（二）认真配合，落实整改。被投诉举报的相关单位和个人应如实提供有关材料和情况，配合投诉举报调查处理。对于存在问题，要举一反三，认真落实整改。

（三）依法处置，严格保密。办理投诉举报事项时，要严格遵守保密规定，依法保护投诉举报人的合法权益，不得泄露投诉举报人的有关信息，投诉举报人要求保密的事项要予以保密，任何单位和个人不得以任何借口阻拦、压制和打击报复投诉举报人。

（四）加强监督，严肃追责。严肃查处破坏和损害营商环境的行为，对打着执法旗号要挟市场主体、谋取私利，以及“不作为、慢作为、乱作为”等行为，鼓励举报，坚决惩戒，公开曝光。强化责任追究，对造成不良后果的部门，责成主要负责人在广播电视等新闻媒体公开承诺整改措施和期限，逾期未整改的，由市优化营商环境领导小组约谈其主要负责人。涉及违纪违法的，移交有关部门依纪依法处理。