

中共台前县委营商环境建设委员会文件

台营商委〔2020〕6号



中共台前县委营商环境建设委员会 关于印发《台前县损害营商环境行为投诉 处理及责任追究暂行办法》的通知

县委营商环境建设委员会各成员单位：

现将《台前县损害营商环境行为投诉处理及责任追究暂行办法》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中共台前县委营商环境建设委员会

2020年8月31日



台前县损害营商环境行为投诉处理 及责任追究暂行办法

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实《优化营商环境条例》，规范和加强营商环境领域投诉举报处理和问责工作，维护市场主体合法权益，进一步优化营商环境，依据《中国共产党问责条例》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国公职人员政务处分法》等法律规定，结合我县实际，制定本办法。

第二条 对发生在我县行政区域内的损害营商环境行为，各类市场主体（投诉人）提出投诉举报的，适用本办法。

第三条 本办法所称损害营商环境的行为，指全县各级党的机关、人大机关、政府机关、政协机关、审判机关、检察机关及其所属事业单位，法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织、受委托行使行政管理职能的单位（以下统称各机关）及其工作人员不履行或不正确履行工作职责，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。

第四条 营商环境投诉处理及责任追究坚持依法依规、实事求是，“有诉必处、有诉必应、有责必究”的原则。

第二章 投诉受理

第五条 投诉受理坚持属地管理和层级管理相结合。县委营商环境建设委员会办公室（以下简称“县委营商环境办”）负责全县范围营商环境投诉举报受理及统筹协调工作。

县直各职能部门按照职责分工，负责本系统本领域内的营商环境投诉处理工作。

第六条 对应当受理而不受理、逾期不办、处理不公、承办单位有利害关系的，投诉事项有重大影响或者造成重大损失的，市场主体（投诉人）可直接向县委营商环境办投诉。

第三章 投诉方式

第七条 市场主体（投诉人）可以通过网络投诉平台、来信来访等多种形式进行投诉。

第八条 县委营商环境办设立多种形式的投诉平台，并向社会持续宣传，提高投诉平台的知晓度。

（一）电话投诉方式：0393-2070979

（二）网络投诉方式：可发送邮件至 tqxysts@163.com 进行投诉；

（三）来信来访：台前县纬六路 10 号县委营商环境办；

（四）其他可以投诉举报的方式。

第九条 县直各职能部门应当结合实际，自行明确并公布

本部门投诉受理方式。

第四章 受理范围

第十条 对以下范围的投诉举报，投诉受理机构应当及时受理：

（一）贯彻落实党中央、国务院，省委、省政府，市委、市政府和县委、县政府出台的惠企政策不力，“放管服”改革不到位，打折扣、搞变通的；

（二）违法干预应当由市场主体自主决策的事项；

（三）制定或者实施政策措施不依法平等对待各类市场主体，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；

（四）制定与市场主体生产经营活动密切相关的行政规范性文件时，不按照规定听取市场主体、行业协会商会的意见的；

（五）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；

（六）变相设定或者实施行政许可，继续实施或者变相实施已取消的行政许可，或者转由行业协会商会或者其他组织实施已取消的行政许可的；

（七）不履行向市场主体依法作出的政策承诺以及依法订立的各类合同，或者违约拖欠市场主体的货物、工程、服务等账款的；

（八）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；

（九）不按规定提供行政审批服务和便民服务、兑现办理承诺，让企业和群众重复跑，多头跑的；

（十）不履行岗位职责，工作推诿、敷衍塞责、效率低下，给企业和群众造成工作延误或损失的；

（十一）利用职权“吃、拿、卡、要”，或者故意刁难企业和群众的；

（十二）违法违规对企业进行检查、擅自作出行政处罚，处理结果不公开的，或对同一违法事实实行重复处罚的；

（十三）以罚代管，只罚不管，或者做出责令改正及限期改正后，未及时履行监管职责或监管不力的，或者不履行提醒、告知义务，放任甚至诱导行政相对人实施违法违规行为，实施处罚的；

（十四）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；

（十五）违反法定权限、条件、程序对市场主体的财产和企业经营者个人财产实施查封、冻结和扣押等行政强制措施的；

（十六）在法律、法规规定之外要求市场主体提供财力、物力或者人力的；

（十七）利用职权为市场主体指定或者变相指定中介服务，或者违法强制市场主体接受中介服务的；

(十八) 违反规定把属于职责范围内的工作转移或委托给中介机构、行业协会，搞有偿服务或从所管理的中介机构、行业协会获利的；

(十九) 擅自成立协会，赋予管理或服务职能，以给予资格、提供服务等为条件，强制或变相强制企业入会并支付会费、保证金等费用的；

(二十) 不按规定与行业协会、中介机构等脱钩，或者向中介机构、行业协会收取管理费，或者巧立名目变相向中介机构收取、摊派费用的；

(二十一) 不履行或不正确履行对中介机构的监管职能，以致发生行业协会、中介机构严重违法违规操作，弄虚作假、超标收费，或者授意、指使、强迫中介机构出具虚假报告或提供虚假证明的；

(二十二) 违反规定在中介机构合股、参股经营，或者兼职取酬、报销费用的；

(二十三) 具有管理公共事务职能的公用企事业单位不向社会公开服务标准、资费标准、办理时限等信息的；强迫市场主体接受不合理的服务条件的；向市场主体收取不合理费用的；

(二十四) 其他损害营商环境的行为。

第十一条 投诉举报人投诉的内容应当包括：

(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) 投诉举报人真实姓名、详细地址、联系方式等基本信息;

(五) 以单位名义进行书面投诉举报的, 需加盖单位公章。

第十二条 下列投诉举报不予受理:

(一) 涉及信访、纪检监察、行政复议、涉法涉诉等非政务服务范围的;

(二) 没有明确的投诉对象和具体的事实、理由与请求的;

(三) 属于市场主体之间的民事纠纷的;

(四) 其他不属于营商环境范围的问题。

第五章 处理流程

第十三条 投诉受理机构应对投诉事项及时审查, 一般应在 1 个工作日内作出受理或者不予受理决定。不予受理的, 应当出具不予受理通知书, 并详细说明不予受理的原因。

第十四条 投诉受理机构对决定受理的投诉事项, 应根据具体情况, 采取直接调查、联合调查、交办督办等方式处理。

第十五条 对直接调查的, 投诉受理机构应当自受理之日起 15 个工作日内完成调查; 对开展联合调查的, 投诉受理机构应协调有关单位共同参与调查, 自受理之日起 15 个工作日内完成调查; 对交办督办的, 投诉受理机构应当及时将投诉举报线索转交有管辖权的单位办理, 并出具交办(移交)函, 有关单

位应在规定时限内完成调查处理，并向投诉受理机构反馈调查处理情况。

第十六条 投诉办理机构应当采取约见双方当事人、现场走访、调阅相关材料等多种方式对投诉举报事项进行调查核实，根据事实和相关法律法规、政策提出公正合理的处理意见。有关单位应当积极配合。

第十七条 投诉受理机构应当建立投诉举报台账管理、跟踪督办机制，对损害营商环境的典型案例，要进行公开通报。

第六章 责任追究

第十八条 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。

第十九条 被投诉单位和被投诉人应当积极配合核实调查工作，按要求提供相关证据材料。

第二十条 经调查认定被投诉对象有第十条所列之行为的，应当依法依规追究相关人员责任。

第二十一条 责任追究的对象是不履行或者不正确履行职责，对损害营商环境行为负有直接责任、领导责任的各机关及其工作人员。

第二十二条 责任追究的方式包括：

（一）通报批评；

- (二) 责令作出书面检查;
- (三) 约谈;
- (四) 公开曝光;
- (五) 组织调整或组织处理;
- (六) 党纪政务处分。

以上问责方式可以单独使用或合并使用。

第二十三条 给予责任人通报批评、责令作出书面检查、约谈、公开曝光的，应当由投诉办理机关作出；给予责任人组织调整或组织处理、党纪政务处分的，应当由投诉办理机构提出书面处理建议，并将调查材料移交有管理权限的组织、纪检监察部门，由组织、纪检监察部门进一步调查核实后处理。问责对象涉嫌犯罪的，投诉办理机构应当及时移送司法机关依法处理。

第二十四条 公用企事业单位、行业协会商会、中介服务机构有第十条所列之行为的，由主管部门责令改正，并依法追究法律责任。

第二十五条 被问责机关和工作人员对问责有异议的，可在问责决定作出之日起 15 日内，向作出问责决定的上一级机关提出申诉复核。申诉期间，问责决定不停止执行。

第二十六条 投诉受理机构应当在处理意见作出后 5 个工作日内将处理情况反馈投诉人，并听取投诉人意见。投诉举报人对办理结果不满意，并提供新的证据和理由的，应重新办理，

重新办理时限一般不得超过 15 个工作日。

第七章 附 则

第二十七条 本办法由县委营商环境办商县纪委监委、县委组织部负责解释。

第二十八条 本办法自印发之日起实施。