

鄂州市人民政府办公室文件

鄂州政办发〔2021〕4号

市人民政府办公室 关于印发鄂州市营商环境问题投诉联动 处理办法的通知

各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会，市政府各部门：

《鄂州市营商环境问题投诉联动处理办法》已经市人民政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

鄂州市人民政府办公室

2021年6月22日



鄂州市营商环境问题投诉联动处理办法

第一章 总 则

第一条 为推动鄂州市营商环境持续优化,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《湖北省营商环境问题投诉联动处理办法》(鄂政办发〔2020〕66号)的规定,制定本办法。

第二条 市场主体投诉发生在鄂州市境内损害营商环境行为的处理,适用本办法。

本办法所称损害营商环境行为,是指各级机关或者具有公共服务职能的单位,及其工作人员不履行或者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。

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 市优化营商环境领导小组办公室负责全市营商环境问题投诉处理工作的统筹协调和监督检查。

市长专线办、市经信局、市信访局、市工商联负责受理全市营商环境问题投诉（以下称受理机构）。各区人民政府、葛店开发区管委会和临空经济区管委会，以及市各有关单位按照职责分工，建立投诉处理机制，做好营商环境问题投诉处理工作。

第二章 投诉受理

第五条 受理机构应当接收和处置投诉人通过网络平台或邮寄信件方式的投诉。

市长专线办负责受理市政府门户网（网址：www.ezhou.gov.cn）“市长信箱”栏中的投诉；

市经信局负责受理鄂州市中小企业公共服务平台（网址：www.ezsme.com.cn）中的投诉和邮寄信件投诉。邮寄地址：鄂州市古城路30号305室；

市信访局负责受理湖北省人民政府门户网营商环境投诉平台（网址：www.hubei.gov.cn）、湖北省阳光信访工作平台等平台管理机构转办的投诉和邮寄信件投诉。邮寄地址：鄂州市滨湖北路特1号市信访局网上信访科；

市工商联负责受理湖北省非公有制企业投诉服务平台（网址：www.hbqytsfw.com.cn）管理机构转办的投诉和邮寄信件投诉。邮寄地址：鄂州市滨湖北路特1号404室。

第六条 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）明确的投诉对象；
- （二）具体的问题、诉求和理由；
- （三）必要的证据材料；
- （四）投诉人姓名、详细地址、联系方式等基本信息；
- （五）以单位名义投诉的，需加盖单位公章。

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二条所指定范围的；
- （三）投诉人就投诉事项已申请行政复议、提起行政诉讼或向纪检监察机关举报，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 受理机构在收到投诉事项后，应当在3个工作日内

对投诉材料进行审查，决定是否受理。对不予受理的，应当告知投诉人不予受理的原因；对投诉材料不全的，通知投诉人补正相关材料。

受理或不予受理，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、电话录音等证据。

第三章 投诉办理

第九条 对已受理的投诉事项，受理机构应当根据投诉内容、职责分工，转交有关单位办理（以下称办理单位）。对投诉事项涉及多个单位无法明确主体责任的，由受理机构指定一个牵头单位负责办理。

第十条 办理单位应当调查核实投诉事项，依据相关法律、法规和政策规定提出处理意见，并迅速采取整改措施。

第十一条 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。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、法规的规定执行。

第十二条 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。

第十三条 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；
- （二）投诉人投诉后又申请仲裁、行政复议或提起诉讼的；
- （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。

第十四条 有下列情形之一的，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。

第十五条 受理机构在处理投诉过程中，应当建立工作台账，及时整理归档已办结的投诉事项，每月 5 日前汇总上月受理的投诉事项，形成问题办理清单和问题分析报告报市优化营商环境领导小组办公室。

第四章 追责问责

第十六条 投诉受理机构、办理单位及其工作人员应当依据本办法规定认真处理投诉事项。对违反本办法规定，不履行或者不正确履行相关职责的，由市、区优化营商环境领导小组办公室或者市督查考评办公室督促整改；拒不整改或者整改不到位的，提请有权机关依规作出问责决定；涉嫌违纪或者职务违法、职务犯罪的，由纪检监察机关依职权处理。

第十七条 被投诉对象应当积极配合调查核实工作，按要求提供相关证据材料，遵从投诉处理意见，执行处理决定。对拒不执行或者威胁、刁难、打击报复投诉人的，由其行政主管部门或者纪检监察机关予以查处，对相关责任人按其情节轻重依规给予党纪政务处分。

第五章 附 则

第十八条 本办法由鄂州市优化营商环境领导小组办公室负责解释。

第十九条 本办法自印发之日起施行。

抄送：市委有关部门，鄂州军分区，各人民团体。

市人大办，市政协办，市法院，市检察院。

中央、省、外市驻鄂州企业。

鄂州市人民政府办公室

2021年2月22日印发