

CSCR-2023-02013

长沙市发展和改革委员会 长沙市优化营商环境协调事务中心 文件

长发改优化〔2023〕136号

关于印发《长沙市营商环境投诉处理办法》的 通知

湖南湘江新区管委会，各区县（市）人民政府，市直各相关单位：

经报请市人民政府同意，现将《长沙市营商环境投诉处理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

长沙市发展和改革委员会



长沙市优化营商环境协调事务中心



2023年12月13日

长沙市营商环境投诉处理办法

第一章 总 则

第一条 为加强和规范营商环境投诉处理工作，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置，提高为企业便民服务水平，维护各类市场主体合法权益，持续优化营商环境，根据《优化营商环境条例》（国务院令第722号）《湖南省优化营商环境规定》（湖南省人民政府令第307号）《湖南省省级12345政务服务便民热线与优化营商环境工作一体化平台运行管理办法（试行）》（湘发改优化规〔2022〕708号）和《长沙市优化营商环境规定》（长政办发〔2020〕18号）等有关规定，制定本办法。

第二条 发生在我市范围内的损害营商环境行为，各类市场主体提出投诉的，适用本办法。

本办法所称损害营商环境行为是指行政机关和公共企事业单位及其工作人员不履行或不当履行工作职责，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。

第三条 投诉事项的办理，应当坚持合法公正、高效透明、便民惠企的原则，按照统一受理、分级办理、协调联动、限时办结的方式，坚持实事求是，谁主管谁负责，保障法律法规及有关政策正确实施。

第四条 市优化营商环境工作领导小组办公室统筹全市营商环境投诉处理工作。市优化营商环境协调事务中心为市级投诉受理机构，具体负责全市营商环境投诉的受理、转办、协调、跟踪等工作。

主要职责包括：

- （一）制定营商环境投诉处理各项规章制度；
- （二）协调、监督、考评承办单位有关营商环境投诉事项；
- （三）受理营商环境相关咨询和投诉事项；
- （四）统筹协调跨部门、跨层级的营商环境投诉事项并监督管理；
- （五）完成市委、市政府及其他上级机构交办的其他工作。

第五条 承办单位包括但不限于市政府有关部门及其下设机构、垂直管理有关单位、具有行政管理或者公共服务职能的企事业单位、区县（市）优化部门和优化营商环境工作涉及的其他单位或部门，承办单位根据工作需要进行动态调整。承办单位职责主要包括：

- （一）明确分管领导和工作部门，至少配备1名专（兼）职工作人员，建立健全内部受理、告知、办理、答复等工作机制；
- （二）承接市级优化部门营商环境投诉事项签收、办理及反馈工作；
- （三）统筹指导、协调、监督本单位下设机构、垂管单位

的营商环境投诉事项办理工作；

（四）承担与营商环境投诉事项处理相关的其他工作。

第六条 办理投诉事项时，收集投诉人相关信息，应当限于实现投诉处理目标的合理范围，且应该严格遵守保密纪律，不得泄露投诉人要求保密或不宜公开的内容，不得将投诉人身份信息或者事项内容透露或者转交给与投诉事项办理无关的第三方。

第二章 受理

第七条 营商环境投诉受理范围：

（一）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；

（二）擅自设立收费项目，提高收费标准，扩大收费范围的；

（三）对涉企优惠政策不予落实的；

（四）利用职权“索、拿、卡、要”，或者故意刁难的；

（五）利用职权指定中介服务，强迫购买指定产品和服务，强迫参加协会、商会等社团组织的；

（六）违规对企业进行检查，违法对企业进行行政处罚，处理结果未公开的；

（七）违法违规对企业采取停产、停业和停水、停电、停气等措施的；

（八）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；

（九）在涉及企业或者企业家的案件中超范围、超限度采取扣押、冻结等强制措施，涉嫌侵害企业和企业家财产权和人身权的；

（十）政府及其部门依法签订的合同非因不可抗力不予履行或者拖延履行的；

（十一）对妨碍项目建设和企业生产经营的行为不依法制止、不查处或者制止、查处不力的；

（十二）其他损害营商环境的行为。

第八条 营商环境投诉不予受理范围：

（一）属于市场主体之间民事纠纷的；

（二）涉及国家秘密的事项；

（三）已经或应当通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项；

（四）已经信访程序受理、处理或者终结的事项；

（五）同一投诉人的同一事项已经受理、正在办理，或者已依法办理完毕，投诉人无新情况、新理由的事项；

（六）违反法律法规、社会公序良俗的事项；

（七）属于党委、人大、政协管辖范围的事项；

（八）涉及军队、武警职责范围内的事项；

(九) 法律法规规定的其他不予受理的事项。

第九条 投诉人原则上应当提供书面投诉材料，内容包括：

(一) 明确的投诉对象；

(二) 具体的问题、诉求、事实及理由；

(三) 必要的证据材料；

(四) 实名投诉的，需提供投诉人真实姓名、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；

(六) 法律法规及政策文件规定和办理投诉事项所必需的其他书面材料。

通过电话、走访等方式投诉的，投诉受理机构应当为其登记，并由投诉人提供必要的证据材料。

第十条 投诉受理机构对投诉材料进行审查后，一般应当当场答复是否受理；不能当场答复的，应当在3个工作日内决定是否受理。不予受理的，应当告知不予受理的原因及其依据，并做好记录与保存。

第三章 办理

第十一条 根据投诉事项的性质及办理权限，市级投诉受理机构应当自受理投诉事项之日起3个工作日内，将受理的投诉按照职责分工转交有关单位办理，并出具转办函。承

办单位不得直接再次将投诉事项转交其他单位办理。对涉及多个承办单位、管辖权限或法律适用存在争议的疑难复杂事项，由投诉受理机构按照职能职责明确事项牵头单位负责牵头协调办理，事项涉及的单位应当积极配合办理。

对不属于本部门（单位）职责范围的，应在2个工作日内退回，并注明退回理由、依据，超期退回的视为逾期。投诉受理机构对退回投诉事项进行审核，同意退回的，进行职责界定后再次转派，办理期限重新计算。不同意退回的，说明理由，由原承办单位继续办理，办理期限重新计算。退回2次的按照复杂疑难事项办理。

第十二条 承办单位收到转办函后，应当采取电话沟通、查验相关证明材料、约见双方当事人或者现场走访等多种方式对投诉事项进行调查核实。需要有关单位配合查清事实或者提供相关证明材料的，应当协调有关单位共同参与调查核实。对匿名投诉的事项，承办单位也应当认真组织调查和处理。

第十三条 营商环境投诉实行限时办理制，办理时限为10个工作日。（法律法规另有规定的，从其规定，下同）

如办理过程中需启动检验、检测、鉴定、评估等程序的，办理时限按照有关法律规定执行，不计入营商环境投诉事项办理期限，但承办单位应当将有关情况及时反馈投诉受理机构。

第十四条 因情况复杂、办理难度大或者其他政策性原因等不能按时办结的，承办单位应在时限期满前提出延时申请并说明理由，延期时限一般不超过 10 个工作日。延期申请经市级投诉受理机构同意后方可延期，同时应与投诉人沟通说明。

第十五条 投诉办理完成后，承办单位应向市级投诉受理机构提交办理反馈。投诉受理机构对办理结果进行核查后，应在 3 个工作日内反馈投诉人，并听取投诉人意见及评价。经审核符合办结要求的，同意办结；不符合要求的，退回承办单位继续办理并说明理由，办理时限重新计算。

办理反馈应包含与投诉人的沟通情况、沟通日期、事项投诉办理情况等要素，未按规定内容回复的将被退回，两次被退回的，将被认定为未按时回复，计入考评范围。

第十六条 有下列情况之一的，投诉事项终止办理：

- （一）投诉人撤回投诉的；
- （二）投诉人或者被投诉人就投诉事项申请仲裁、提起诉讼或者申请行政复议的；
- （三）在营商环境投诉事项处理期间，公安机关、检察机关或纪检监察机关依法依规介入投诉事项调查的；
- （四）投诉人无正当理由不予配合调查的；
- （五）因超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制

无法办理的；

（六）同一投诉人就同一事项多次反映投诉的，或者不同投诉人对同一事项提出诉求，但承办单位已经依法依规办理的，经调查研究，依据法律法规和相关政策的规定，事实认定清楚的；

（七）法律、法规规定的其他情形。

第十七条 有下列情形之一的，视为投诉事项办结：

（一）投诉人与被投诉人就投诉事项达成和解协议且依照和解协议积极履行的；

（二）投诉人收到反馈结果并予以认可的；

（三）投诉人不认可办理结果，但未提供新的证据和理由的；

（四）因投诉人期望过高等原因导致不满意的，事实清楚，且承办单位已向投诉人耐心解释、积极引导、争取理解的；

（五）投诉内容经查不属实的；

（六）法律法规规定的其他情形。

第十八条 承办单位需对终结办理事项提出详细书面意见，向投诉人做好解释。

第十九条 有条件的地方可以建立由法律专家、政府职能部门组成的法律政策咨询团。对复杂的投诉事项，可由法律政策咨询团提供公益法律服务，出具咨询意见书，指导推

动投诉事项解决。

第二十条 投诉人对投诉事项的受理、办理等不满意的，可直接向上一级投诉受理机构投诉。

第四章 监督管理

第二十一条 承办单位有下列情形之一的，投诉受理机构将联合有关部门督促承办单位按照规定办理，承办单位应书面说明情况并在限定时间内办结：

- （一）承办单位超出办理时限未办理的事项；
- （二）投诉人对办理结果不满意，且要求合理的事项；
- （三）投诉人多次、集中反映且事实清楚、政策法规依据明确，应解决而未解决的事项；
- （四）在主流媒体曝光或者影响恶劣、破坏社会安定团结，但承办单位未按规定办理的事项；
- （五）其他需要督办的事项。

第二十二条 督办方式包括但不限于通过书面函告、派员现场督导、召开督办会议等。

第二十三条 督办事项办理时间一般不应超过 20 个工作日。情况复杂、问题特殊的督办事项，可申请延期办理 1 次，延长时间不得超过 10 个工作日。

第二十四条 承办单位、被投诉人出现以下情形的，投诉

受理机构将联合有关部门对事项办理成效进行监督处理，造成严重不良影响的予以通报批评；涉嫌违纪、违法、犯罪的，依法移送有关机关处理：

（一）对投诉人提出的事项推诿扯皮、敷衍塞责或者谎报瞒报等情形；

（二）对督办后仍不落实，拖延不办以及在调查处理过程中弄虚作假、行政不作为、不依法行政等情形；

（三）对承办单位完成质量差，无法快速有效解决企业和群众诉求的情形。

第二十五条 投诉受理机构收到或者发现涉嫌损害营商环境的问题线索，经初步调查了解，涉及党政机关或者公职人员违纪违法问题的，应当在收到或者发现涉嫌损害营商环境的问题线索后 15 个工作日内向同级纪检监察机关移送。必要时，可以报请上一级优化营商环境工作部门向相应纪检监察机关移送。问题线索应当以书面形式移送，并提供相关资料。

第二十六条 投诉人应当遵循诚实、守信、自愿、合法的原则，不得弄虚作假、歪曲虚构事实、蓄意诬陷被投诉人，不得借机牟取非法利益，破坏市场正常交易秩序，有上述情形的，一经查实，将承担相应的法律责任，并依法对其进行信用惩戒。

第二十七条 市级营商环境投诉受理机构遵循客观公正、科学合理、全面精细、注重激励的原则对承办单位进行监督考评，考评结果纳入优化营商环境考核内容。

第五章 附 则

第二十八条 对于有明确法律法规规定的特定行业的投诉事项，依照相关法律法规办理。

第二十九条 本办法自公布之日起施行。