

## 太平区人民政府办公室关于印发 《太平区营商环境投诉处理实施细则》的通知

阜太政办发〔2017〕47号

水泉镇人民政府，各街道办事处，区政府各部门、有关单位：

经区政府同意，现将《太平区营商环境投诉处理实施细则》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

太平区人民政府办公室

2017年9月15日

（此件公开发布）



# 太平区营商环境投诉处理实施细则

## 第一章 总 则

**第一条** 根据《辽宁省营商环境投诉处理办法（试行）》，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。

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。

## 第二章 投诉处理

### 第三条 投诉处理条件

- （一）有明确的投诉对象和投诉请求。
- （二）有具体的投诉事实、理由并附有相关证据材料。
- （三）投诉事项符合法律法规及各级政府的政策规定。
- （四）属于本实施细则规定的投诉事项范围。

### 第四条 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）不属于营商环境监督职责范围的。

（五）其他不符合投诉受理条件的。

### **第五条 投诉处理一般程序**

（一）做好登记。投诉处理机构对投诉案件应及时登记，详细记录投诉人、受理时间及投诉内容。

（二）审查材料。接到投诉后，详细查阅投诉材料，在7个工作日内向投诉人做出简要答复。

（三）调查核实。采取约见双方当事人或现场走访等多种方式对投诉案件进行调查核实分析，涉及多部门的投诉案件，应当协调有关部门共同参与调查核实。

（四）转办或交办。需要有关单位办理的事项，以《营商环境建设监督交办单》形式交相关部门或下一级投诉处理机构。上一级投诉处理机构应当按照时限跟踪督办。涉嫌违法违纪行为的，应当按照有关规定移交纪检监察机关处理。



（五）提出建议。综合调查核实的情况，根据相关政策规定，对投诉案件提出初步处理建议。

（六）回访和反馈意见。投诉处理机构应当尽快将处理建议反馈给投诉人，双方认可后，被投诉人应在 30 个工作日内办结有关事项。因政策调整、不可抗力等原因，不能在规定时限内办结的，应及时告知投诉人，上级交办督办的案件要向上级投诉处理机关报告。

（七）结案存档。按照案件的性质分类归档建立卷宗并登记《营商环境投诉处理台账》。对移交督办的案件应向上级投诉处理机构和主管部门报送办理结果。

**第六条** 被投诉人应当遵照投诉处理意见，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。

**第七条** 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。



**第八条** 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，有上述情形的，应当承担相应的法律责任。

**第九条** 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，投诉受理机构要求其补充有关的证明材料而不能提供的。

（三）法律、法规规定的其他情形的。

**第十条** 有下列情形之一的，投诉处理工作终结

（一）投诉事项处理完毕的。

（二）投诉人申请撤回投诉的。

（三）当事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）投诉人不予配合，并拒绝提供真实情况的。

（六）法律、法规规定的其他情形的。



### 第三章 投诉处理机构

**第十一条** 阜新市太平区营商环境建设监督局负责对全区营商环境投诉处理工作进行指导、协调和监督。各镇街、有关单位和部门应依据本细则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，承担本辖区内的投诉处理工作，并将投诉处理工作纳入区政府工作考核内容。

**第十二条** 投诉受理按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则。如遇逾期不办、处理不公、涉及承办当事人的，双方对处理结果存在较大分歧，投诉案件有重大影响或造成重大损失的，投诉人可以直接向上级投诉处理机构投诉。

**第十三条** 投诉处理机构应当履行以下职责

（一）办理投诉人以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问题，指导下级投诉处理机构工作，督办影响较大的投诉事项。

（三）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。



（四）及时向投诉人和被投诉人了解投诉处理情况，并提出意见或建议。

（五）组织开展投诉处理机构人员业务培训。

（六）负责投诉统计和情况分析。

**第十四条** 省、市营商环境建设监督局督办案件和有重大影响的复杂案件直接以营商环境专报形式报送有关领导，按批示意见办理。各镇街区直有关部门每月底最后一个工作日向区营商环境建设监督局报送辖内区和本部门的营商环境案件处理情况。

**第十五条** 投诉处理机构应当保守投诉人、被投诉人的商业秘密，法律规定的特殊情形除外。

### 第四章 奖励与惩罚

**第十六条** 对在投诉处理工作中做出显著成绩的单位和个人，给予表彰或者奖励。

**第十七条** 投诉处理机构及其工作人员应遵循依法依规、公平公正的原则，依据相关法律法规和本细则的规定认真核查处理案件。有下列行为之一的，由其行政主管部门或者移交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）故意偏袒、有失公允的。





(二) 因故意或重大过失导致认定事实或者适用法律、法规错误，投诉人合法权益受到侵害的。

(三) 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。

(四) 无正当理由不受理、推诿、敷衍、拖延投诉处理工作的。

**第十八条** 区营商环境建设监督局对各镇街、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考核指标，纳入营商环境绩效考评体系。

**第十九条** 对于有明确法律法规规定的特定行业投诉，依照相关法律法规处理。

## 第五章 附 则

### **第二十条** 投诉处理渠道

投诉举报电话：6539559(区营商环境建设监督局投诉电话)、2815988(市营商环境建设监督局投诉电话)、96515(省民心网)。

微信公众号：阜新 12345，minxinwangzhan(省民心网)。





## 阜新市太平区人民政府规范性文件

---

公众邮箱: tpqxzfwzx@163.com(区营商公众邮箱);  
fxysts@163.com(市营商公众邮箱); lnrhj@ln.gov.cn(省公  
众邮箱)。

营商环境投诉受理平台: <http://www.fxtp.gov.cn/>。

来信来访: 阜新市太平区营商环境监督局(阜新市太平区太  
平大街1号)。

**第二十一条** 本细则由阜新市太平区营商环境建设监督局  
负责解释。

**第二十二条** 本细则自公布之日起实行。