

၂၀၂၀ ခုနှစ် ဇူလိုင်လ ၁၂ ရက်နေ့
西双版纳傣族自治州人民政府办公室

西政办函〔2020〕52号

西双版纳州人民政府办公室关于印发
西双版纳州优化营商环境投诉举报
回应制度的通知

各县、市人民政府，试验区管委会，各区管委会，州直各委、办、局：

经州人民政府同意，现将《西双版纳州优化营商环境投诉举报回应制度》印发给你们，请认真贯彻执行。



2020年5月12日

(此件公开发布)

西双版纳州优化营商环境投诉举报回应制度

为持续优化我州营商环境，维护各类市场主体的合法权益，根据《云南省人民政府办公厅关于印发云南省优化营商环境投诉举报回应制度的通知》（云政办函〔2019〕150号）要求，结合我州实际，制定本制度。

一、工作原则

受理工作坚持“谁主管、谁负责”、“属地管辖、分级负责”和“合法、公正、公开、及时、便民”的原则。

二、受理分工

优化营商环境投诉举报受理工作在州优化营商环境领导小组办公室统筹指导下进行。

州政务服务局负责对州内政务服务环境投诉处理工作进行指导、协调和监督。定期召集有关部门研究投诉处理工作，协调有关部门处理重大投诉事项；督办影响较大的投诉事项。

州发展改革委负责对州内要素环境和设施环境投诉处理工作进行指导、协调和监督。

州市场监管局负责对州内市场环境投诉处理工作进行指导、协调和监督。

州商务局负责对州内开放环境投诉处理工作进行指导、协调和监督。

州司法局负责对州内社会法制环境投诉处理工作进行指导、协调和监督。

州投资促进局负责统筹协调指导全州外来企业投诉受理服务工作。

各专项工作组牵头部门定期召集有关部门和单位研究投诉处理工作，协调有关部门处理重大投诉事项；督办影响较大的投诉事项。

各县（市）人民政府和州直涉企部门应明确相应的投诉处理机构，受理各自职责范围内的营商环境投诉举报事项，并将受理和处理情况按季度报送州政务服务局。

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、州委州政府制定出台的一系列惠企政策落实不力，措施不到位、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、工作作风生硬、态度蛮横粗暴的；

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的；

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行为。

在受理投诉举报后，有下列情况之一的，投诉举报终止办理：

（1）投诉举报人撤回投诉举报的；

（2）投诉举报人或者被投诉举报人就投诉举报事项申请仲裁、提起诉讼或者申请行政复议的；

（3）投诉举报人不予配合调查的。

投诉举报终止办理后，投诉办理机构应当及时将有关情况反馈投诉受理机构。

（二）不予受理范围

1. 匿名投诉举报的；

2. 没有明确的投诉对象和具体的事实、理由与请求的；

3. 属于市场主体之间的民事纠纷的；

4. 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；

5. 其他不属于营商环境监督职责范围的问题。

四、受理渠道

各县（市）人民政府、州直涉企部门和单位应设立投诉举报信息网络平台，并保证投诉渠道畅通，通过主流媒体或政府门户网站向社会公布投诉举报电话和信箱。

州人民政府将按照全省统一部署，建立全州“统一受理、按责承办、强化监督、限时办结”举报投诉一体化平台，整合营商环境投诉举报平台资源，提高投诉举报事项办理质量和效率。

五、工作流程

接收接受：通过电话、网络、来信、来访等渠道接受投诉举报。

受理登记：对符合受理范围条件的投诉举报，进行确认受理登记。

分级办理：根据职责分工，区分问题性质，按照规定作出相应处理。

回复反馈：办结后，由承办单位按照有关规定向实名投诉举报人反馈处理结果。

六、工作要求

（一）及时高效。具体办理投诉举报事项的单位接到转办或移交的投诉举报事项后，应在 30 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下在 30 个工作日内不

能办结的，经本单位负责人批准可以延长，并向投诉举报方说明情况，办理期限最长不得超过 60 个工作日。

（二）督查督办。对转办至有关部门或下一级投诉举报处理机构的投诉举报事项，应当按照时限要求进行跟踪督办，力求投诉举报问题“事事有交待、项项有结果”。

（三）严肃问责。对严重破坏营商环境、性质恶劣以及推进优化营商环境行动不力、贻误工作，造成不良影响的部门、单位和个人，严格实行“一案双查”，对造成较大社会影响的典型案例，通过媒体向社会曝光。

（四）严格保密。办理投诉举报事项时，要严格遵守保密规定，依法保护投诉举报方的合法权益，不得泄露投诉举报方的有关信息，投诉举报方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方。

抄送：州委办公室，州人大常委会办公室，州政协办公室，州监委，
州法院，州检察院，西双版纳军分区。

