

晋城经济技术开发区

优化营商环境领导小组办公室文件

晋市开营办〔2021〕1号

关于印发《优化营商环境投诉举报 工作机制》的通知

区直各部门、驻区各单位、区内各企业：

现将《优化营商环境投诉举报工作机制》印发给你们，请遵照执行。

晋城经济技术开发区优化营商环境领导小组办公室

2021年6月30日

晋城经济技术开发区 优化营商环境投诉举报工作机制

为认真贯彻落实晋城市优化营商环境大会精神,全力优化开发区营商环境,制定本机制。

一、组织领导

成立开发区优化营商环境投诉举报工作领导小组,负责开发区营商环境方面有关投诉举报问题的协调处理,并定期不定期向区优化营商环境领导组汇报情况。

组 长:	董海顺	区党工委委员、管委会副主任
	赵德富	区党工委委员、纪工委书记
成 员:	魏志宏	综合办公室主任
	贾光辉	纪工委办公室主任
	王灵午	行政审批局局长

领导小组下设办公室,办公室设在区行政审批局,承担领导小组日常工作并及时完成投诉举报问题的梳理、核实、移交、办理结果汇总等工作。

二、投诉举报对象

发现开发区区直部门、驻区单位、区内具有公共服务职能的单位或个人,有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,都可以对其进行

投诉举报。

投诉人对上述行为进行投诉,一般需要提供投诉材料,材料内容包括明确的投诉对象;具体的问题、诉求和理由;必要的证据材料;投诉人姓名、详细地址、联系方式等基本信息。

市场主体之间的民事纠纷,投诉对象不是区直部门、驻区单位和区内具有公共服务职能的单位或个人的,投诉人就投诉事项已申请行政复议或提起行政诉讼或已向纪检监察机关举报并被受理的,以及治安和刑事案件等情形的,均不属于营商环境投诉举报受理的范围。

三、投诉举报渠道

1. 开发区网站点击“营商环境问题投诉举报”;
2. 投诉举报电话 0356-2193185,0356-2218321;
3. 晋城市政务服务中心开发区事项窗口;
4. “走亲寻心”二维码意见受理平台。

四、投诉举报办理

营商环境问题投诉举报处理工作遵循依法依规、规范高效、属地管理、联动办理和“谁主管谁负责”的原则进行。

(一)及时受理。领导小组办公室接到投诉举报后,判断是否受理,确定受理的,转办至相关职能部门,同时抄送区纪工委和区综合办;对不予受理的应当告知投诉举报人原因或者通知其补正相关材料。

(二)及时转办。领导小组办公室受理的投诉举报问题,应当

自受理之日起3个工作日内转交有关单位。承办单位应当在收到转办函之日起20个工作日内办结；对于情况复杂、办理难度大、涉及多个部门或上级单位，且20个工作日内不能解决的，承办单位应在收到转办函10个工作日内上报领导小组办公室，由领导小组明确办结时限或召开协调议事会议研究决定。

(三)及时处理。按照“谁主管谁负责”的原则，各承办单位应当及时调查处理。

(四)及时反馈。在规定时限内办结的，承办单位需将办理结果报送领导小组办公室，由领导小组办公室向投诉举报人反馈；未按规定时限办结的，承办单位需报送推进落实情况说明，并附解决方案和解决办法。

五、责任追究

投诉举报人必须有具体的投诉事实，并对所提供的证据材料真实性负责；领导小组办公室在投诉转办、督办、反馈过程中要严守工作纪律，自觉接受监督；承办单位应当认真履行职责，依据法律、法规和本机制的规定处理投诉举报问题。所有经办人员都必须做好对投诉举报人的保密工作。综合办公室对承办单位的办理过程进行督查。投诉办理结果涉及责任追究的，由区纪工委负责调查处理。