反馈意见及采纳情况汇总表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 单位 | 反馈意见情况 | 意见采纳情况 |
| 1 | 湘西海关 | 删除第二十二条中“有效期2年”。理由：规范性文件一般不在文件中对有效期进行规定。 | 意见已采纳。 |
| 2 | 凤凰县优化办 | 由于阅读习惯者的思维习惯，建议将第三章第十条调整到第二章第四条和第五条之间，文件如此先表述投诉渠道，接着是投诉范围，再是投诉准备材料，这样更容易理解。 | 未采纳。 |
| 3 | 州人社局 | 第五条投诉范围第三小点申请事项行政相对人，未申请的是否属于此项，建议取消此项。 | 未采纳。 |
| 4 | 吉首市优化办 | 无意见 |  |
| 5 | 泸溪县优化办 | 无意见 |  |
| 6 | 古丈县优化办 | 无意见 |  |
| 7 | 花垣县优化办 | 无意见 |  |
| 8 | 保靖县优化办 | 无意见 |  |
| 9 | 永顺县优化办 | 无意见 |  |
| 10 | 龙山县优化办 | 无意见 |  |
| 11 | 湘西高新区 | 无意见 |  |
| 12 | 州发改委 | 无意见 |  |
| 13 | 州科技局 | 无意见 |  |
| 14 | 州工信局 | 无意见 |  |
| 15 | 州公安局 | 无意见 |  |
| 16 | 州民政局 | 无意见 |  |
| 17 | 州司法局 | 无意见 |  |
| 18 | 州财政局（州国资委） | 无意见 |  |
| 19 | 州自然资源和规划局 | 无意见 |  |
| 20 | 州生态环境局 | 无意见 |  |
| 21 | 州住建局（州人防办） | 无意见 |  |
| 22 | 州交通运输局 | 无意见 |  |
| 23 | 州农业农村局 | 无意见 |  |
| 24 | 州水利局 | 无意见 |  |
| 25 | 州商务局 | 无意见 |  |
| 26 | 州卫健委 | 无意见 |  |
| 27 | 州应急管理局 | 无意见 |  |
| 28 | 州市场监管局 | 无意见 |  |
| 29 | 州行政审批服务局 | 无意见 |  |
| 30 | 州林业局 | 无意见 |  |
| 31 | 州政府金融办 | 无意见 |  |
| 32 | 州税务局 | 无意见 |  |
| 33 | 州中级人民法院 | 无意见 |  |
| 34 | 湘西银保监分局 | 无意见 |  |
| 35 | 州通管办 | 无意见 |  |
| 36 | 人行湘西州支行 | 无意见 |  |
| 37 | 州大数据中心（州智慧办） | 无意见 |  |
| 38 | 州公共资源交易中心 | 无意见 |  |
| 39 | 州住房公积金管理中心 | 无意见 |  |
| 40 | 国网湘西供电公司 | 无意见 |  |
| 41 | 吉首城市供水总公司 | 无意见 |  |
| 42 | 湘西华润燃气有限公司 | 无意见 |  |

附件2

湘西自治州人民政府办公室

关于印发《湘西州营商环境投诉举报处理

暂行办法》的通知

（代拟稿）

各县市人民政府、湘西经开区管委会，州直有关部门：

现将《湘西州营商环境投诉举报处理暂行办法》印发给你们，请认真组织实施。

湘西自治州人民政府办公室

 2021年5月 日

湘西州营商环境投诉举报处理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为加强和规范营商环境投诉举报处理工作，维护各类市场主体合法权益，进一步优化全州营商环境，根据有关法律法规和政策规定，制定本办法。

第二条 对发生在全州范围内的损害营商环境行为，各类市场主体提出投诉举报的，适用本办法。

本办法所称损害营商环境的行为是指行政机关和公共事业单位及其工作人员不履行或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。

第三条 各级优化经济发展环境工作领导小组办公室（以下简称投诉受理单位），负责本行政区域内营商环境投诉举报受理工作，对投诉举报进行交办、协调、跟踪、监督、移交。各级行政机关和公共事业单位（以下简称投诉办理单位）按照职责分工，负责投诉举报办理工作。投诉举报受理，办理工作纳入营商环境年度专项考核。

第二章 投诉举报受理

第四条 投诉举报受理实行属地化管理与层级管理相结合的原则，对应当受理而不受理、逾期不办、处理不公的，投诉举报事项有重大影响或者造成重大损失的，投诉举报人可以向上一级投诉受理单位投诉举报。

第五条 投诉举报受理范围：

（一）对符合法定条件且申报资料齐全的行政许可、政务服务申请无故不予受理，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、已取消收费项目仍在收费的；

（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及行政处罚的；

（七）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，侵害企业和企业家财产权和人身权的；

（十）政府及其部门依法作出的承诺或者签订的合同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。

第六条 下列投诉举报不予受理：

（一）属于市场主体之间的民事纠纷的；

（二）已经进入司法程序、行政复议程序或仲裁程序的；

（三）在规定办理时限内已经被其他单位受理或者已出具处理决定书的；

（四）不属于营商环境监督职责范围的。

第七条 投诉举报人原则上应当提供投诉材料，内容包括：

（一）投诉举报人真实姓名、详细地址、联系方式等基本信息；

（二）明确的投诉举报对象；

（三）具体的问题、诉求和理由，必要的证据材料；

（四）以单位名义投诉举报的，需加盖单位公章。

第八条 投诉受理单位对投诉举报材料进行审查后，应当在3个工作日内决定是否受理，并出具受理或者不予受理通知书。不予受理的，应当在不予受理通知书中详细说明不予受理的原因。各级投诉受理单位和办理单位要对投诉举报人的相关信息严格保密。

第九条 投诉受理单位应当建立投诉举报台账管理、跟踪督办、案例通报机制。对办理不及时、效果不明显的，应当挂牌督办；情节严重的，可以对投诉办理单位或者责任人给予警示约谈、通报批评处理。对典型案例，应当公开通报。

第三章 投诉举报渠道

第十条 投诉举报可以通过各级人民政府门户网站、湘西州营商环境投诉平台、电话、信函、传真和电子邮件等方式采取实名投诉举报。行业协会、商会、营商环境监测点、监测员等可收集相关投诉举报并转报同级投诉受理单位。

第四章 投诉举报办理

第十一条 投诉受理单位应当及时将受理的投诉举报按照职责分工转交相关单位办理，并出具交办函。投诉办理单位不得再次将投诉举报转交其他单位办理。对案情复杂、涉及面广、影响较大的投诉举报事项，投诉受理单位应当牵头组织办理。

第十二条 投诉办理单位应当采取分别约见双方当事人或者现场走访等多种方式对投诉举报事项进行调查核实分析，根据事实和相关法律法规、政策提出公正合理的处理意见，督促被投诉举报对象迅速整改。

第十三条 投诉办理单位应当按照交办函要求的办理时限及时办结，并向投诉受理单位反馈办理结果。对于较简单的投诉举报事项，办理时限自收到交办函之日起最长不得超过15个工作日；对于较复杂的投诉举报事项，办理时限自收到交办函之日起最长不得超过30个工作日。因特殊原因需要延期的，需提前3个工作日书面报告投诉受理单位同意，延长时间最长不得超过15个工作日。对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执行，但投诉办理单位应当将有关情况及时反馈投诉受理单位。

第十四条 投诉受理单位应当对办理结果进行核查，在3个工作日内将办理结果反馈投诉举报人，并听取投诉举报人意见。投诉举报人对办理结果不满意，并提供新的证据和理由的，可发回投诉办理单位重新办理，重新办理时限不得超过15个工作日。

第十五条 有下列情况之一的，投诉举报终止办理:

（一）投诉举报人撤回投诉举报的；

（二）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；

（三）投诉举报人不予配合调查的。

投诉举报终止办理后，投诉办理单位应当及时将有关情况反馈投诉受理单位。

第五章 责任追究

第十六条 投诉受理和办理机构及其工作人员应遵循依法依规、公正高效的原则，依据相关法律法规和本办法的规定认真处理投诉举报事项。有下列行为之一的，由其行政主管部门或者纪检监察机关予以查处：

（一）故意偏袒、有失公允的；

（二）因故意或者重大过失导致认定事实或者适用法律、法规错误，造成投诉举报人合法权益受到损害的；

（三）超越职权、滥用职权、以权谋私或者不作为的；

（四）法律规定的特殊情形外，泄露投诉举报人、被投诉举报对象相关信息和商业秘密的；

（五）无正当理由不受理投诉举报或者推诿、敷衍、拖延投诉举报处理工作的。

第十七条 投诉举报人应当遵循诚实、守信、自愿、合法的原则，不得弄虚作假、歪曲虚构事实、蓄意诬陷被投诉举报人，有上述情形的，应当承担相应的法律责任。

第十八条 被投诉举报对象应当积极配合核实调查工作，按要求提供相关证据材料，并遵照投诉处理意见，在规定时限内执行。对故意拖延拒不执行，或者威胁、刁难、打击报复投诉举报人的，由其行政主管部门或者纪检监察机关予以查处，对直接责任人及相关人员按其情节轻重给予党纪政务处分。

第十九条 被投诉举报对象存在问题和过错，造成较严重后果或者不良影响的，应当以约谈、通报批评等方式进行问责；涉嫌违法违纪的，按照有关规定移交有处理权的机关处理。

第六章 附 则

第二十条 对于有明确法律法规规定的特定行业的投诉举报，依照相关法律法规处理。

第二十一条 本办法自印发之日起施行。