# 兴山县优化营商环境领导小组办公室

## 兴山县优化营商环境领导小组办公室关于印发《兴山县营商环境问题投诉联动处理方案》的通知

各相关单位：

经县优化营商环境领导小组同意，现将《兴山县营商环境问题投诉联动处理方案》印发给你们，请结合实际，按照要求认真贯彻落实。

兴山县优化营商环境领导小组办公室

2021年3月25日

# 兴山县营商环境问题投诉联动处理方案

为深入贯彻《湖北省营商环境问题投诉联动处理办法》，落实省、市优化营商环境工作的决策部署和文件精神，进一步优化我县营商环境，规范涉及全县优化营商环境投诉举报案件处理工作，建立“统一受理、按责承办、强化监督、限时办结”的举报投诉平台，特制定本方案。

## 一、指导思想

以党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以优化营商环境、提高服务质量为抓手，以加快转变政府职能、提高行政审批效能、服务企业持续健康发展为主线，以创新管理方式、规范行政行为、改进工作作风为重点、畅通监督反馈渠道，集中解决市场主体反映强烈的突出问题，进一步打造开放、透明、公正、稳定、高效的营商环境。

## 二、工作目标

营造开放包容、重信守诺、亲商安商、务实高效全方位服务市场主体的良好营商环境，保障市场主体合理、合法诉求得到及时受理。建立投诉快速处理机制，做到有诉必查、查必有果。重点整治行政审批、行政监管、政务服务、公共服务、承诺兑现、政策落实等反映强烈的问题，力争把我县建设成“门槛低于周边、

服务高于周边”的营商环境新高地。

## 三、组织机构

兴山县优化营商环境投诉举报工作由县营商办负责统筹协调，各相关部门受理具体投诉举报事项。

## 四、受理条件

投诉人应当通过指定的投诉渠道，客观、真实地反映问题，提供必要的纸质或者电子版投诉材料，材料内容包括：

1. 明确的投诉对象；

2. 具体的问题、诉求和理由；

3. 必要的证据材料；

4. 投诉人姓名、详细地址、联系方式等基本信息；

5. 以单位名义投诉的，需加盖单位公章。

## 五、不受理范围

（一）市场主体之间的民事纠纷；

（二）投诉事项、投诉对象不属于《湖北省营商环境问题投诉联动处理办法》第二条第二款范围的；

（三）投诉人就投诉事项已申请行政复议，或者已提起行政诉讼，或者已向纪检监察机关举报并被受理的；

（四）投诉人就投诉事项已申请仲裁或者仲裁机构已依法对投诉事项作出仲裁决定的；

（五）依法终结的行政复议、诉讼案件；

（六）治安和刑事案件；

（七）因不可抗力造成的；

（八）对已办理终结的同一事项、以同一理由重复投诉的；

（九）法律法规已规定应当由其他机构受理的。

（十）其他不属于营商环境监督职责范围的问题。

**六、投诉渠道**

（一）兴山县人民政府办公室投诉平台（12345市服务热线投诉）

1.网上投诉平台：http://12345.yichang.gov.cn/Szrx/index?areaid=15

2.咨询电话：0717-12345

3.邮寄信件地址：湖北省宜昌市兴山县古夫镇永安路1号政府办（邮政编码443700）

（二）兴山县信访局投诉平台

1.网上投诉平台：http://www.xingshan.gov.cn/ygxf/

2.咨询电话：0717-2583226

3.邮寄信件地址：湖北省宜昌市兴山县古夫镇永安路1号政府大楼裙楼1楼接访大厅（邮政编码443700）

（三）兴山县工商联投诉平台（湖北省非公有制企业投诉服务平台）

1.网上投诉平台：在微信公众号或者APP搜索“联企e站”

2.咨询电话：0717-2582588

3.邮寄信件地址：湖北省宜昌市兴山县古夫镇永安路1号政

府大楼507办公室（邮政编码443700）

（四）兴山县纪委监委投诉平台

1.网上投诉平台：http://www.12388.gov.cn/

2.咨询电话：0717-2583141

3.邮寄信件地址：湖北省宜昌市兴山县古夫镇永安路1号兴山县纪委信访室（邮政编码443700）

（五）兴山县“双千”服务投诉平台

1.咨询电话：

0717-2583320（科经局）

0717-2583161（发改局）

0717-2584093（农业农村局）

2.邮寄信件地址：兴山县古夫镇昭君路政府大楼802室（邮政编码443700）

**七、工作流程**

（一）材料初审。受诉单位接到投诉举报后，要详细查阅投诉举报材料。对不符合投诉受理条件的，及时告知投诉方。

（二）受理登记。符合受理条件的，投诉处理机构应当立即受理，对投诉方基本情况、受理时间及投诉内容做好登记，建立投诉事项台账。每月5日前应当对上月受理的投诉事项进行汇总，形成问题办理清单和问题分析报告报县优化营商环境领导小组办公室。

（三）调查核实。采取约见双方当事人、现场走访、电话问

询等多种方式对投诉事项进行调查核实分析，涉及多部门的投诉，应当协调有关部门共同参与。

（四）转办或移交。按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则；根据投诉事项的性质及受理单位权限转办到相关部门或下一级投诉处理机构。

（五）督查督办。对转办至相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。相关部门或下一级投诉处理机构应当及时向转办部门汇报调查处理进展情况。

（六）提出意见或建议。根据调查核实的情况，按照相关政策规定，依法对投诉举报事项提出初步处理建议。被诉方应当根据处理建议制定解决方案和整改措施，并依据有关规定对相关责任人员作出相应处理。

（七）投诉举报办结。受诉单位应当尽快将处理意见或建议反馈给投诉方，被诉方按规定办结有关事项。对上级转办、督办的投诉事项，应向上级投诉处理机构报告办理结果。

（八）结案存档。按照投诉举报案件的性质分类建立卷宗，按照有关规定存档。

## 八、工作要求

一是及时高效。在受理投诉举报事项后，须尽快按规定启动调查程序，限时办结。对于较复杂或涉及两个以上部门事项的投诉举报，要尽快和有关单位进行协调，并及时告知投诉举报方延

期理由。

二是定期回访。建立投诉举报件台账，对投诉方进行电话或上门回访，力求投诉问题“事事有交待、案案有结果”。

三是严肃问责。对严重破坏营商环境问题、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。

四是严格保密。办理投诉举报案件时，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个人信息，投诉举报方要求保密的事项要予以保密。

兴山县优化营商环境领导小组办公室　　2021年3月25日印发