湖南省营商环境投诉举报处理暂行办法

1. 总 则
2. 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，进一步优化我省营商环境，根据有关规定，制定本办法。
3. 对发生在我省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。

1. 县级以上人民政府牵头优化营商环境工作的部门（以下简称投诉受理机构）负责本行政区域内营商环境投诉举报受理和对办理工作进行协调和监督。各有关单位按照职责分工，做好投诉举报办理工作（以下简称投诉办理机构）。
2. 投诉举报受理
3. 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，投诉举报人可直接向上一级投诉受理机构投诉举报。
4. 投诉举报可以通过网站、电话、走访、信函、传真和电子邮件，采取实名或者匿名方式进行，提倡实名投诉举报。投诉受理机构应当设立投诉举报信息网络平台，保证投诉举报渠道畅通，并通过主流媒体和政府门户网站向社会公布投诉举报受理方式。行业协会、商会、优化经济发展环境监督测评站可收集相关投诉举报并转报同级投诉受理机构。
5. 对以下损害营商环境行为的投诉举报，投诉受理机构应当及时受理：
6. 对符合法定条件且申报资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；
7. 擅自设立收费项目，提高收费标准，扩大收费范围的；
8. 对涉企优惠政策不予落实的；
9. 利用职权“索、拿、卡、要”，或者故意刁难的；
10. 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；
11. 违规对企业进行检查，违法对企业进行行政处罚，处理结果未公开的；
12. 违法违规或者不合理地对企业采取停产、停业和停水、停电、停气等措施的；
13. 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；
14. 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；
15. 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；
16. 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；
17. 其他损害营商环境的行为。
18. 下列投诉举报不予受理：
19. 属于市场主体之间的民事纠纷的；
20. 已经进入司法程序、行政复议程序和仲裁程序的；
21. 已经被其他单位受理，且在规定办理时限内或者已出具处理决定书的；
22. 不属于营商环境监督职责范围的。

**第八条** 投诉举报人原则上应当提供书面投诉材料，内容包括：

1. 明确的投诉举报对象；
2. 具体的问题、诉求和理由；
3. 必要的证据材料；
4. 实名投诉举报的，需提供投诉举报人真实姓名、详细地址、联系方式等基本信息；
5. 以单位名义投诉举报的，需加盖单位公章。

通过电话、走访方式投诉举报的，投诉受理机构应当为其登记，并由投诉举报人提供必要的证据材料。

**第九条** 投诉举报人可以委托他人代为投诉举报，但应当提交：

1. 除本办法第八条规定的投诉举报材料外，还应当提供投诉举报人的授权委托书（原件），授权委托书应当载明委托事项、权限和期限、签名盖章等基本内容；
2. 受托人身份证明等相关基本信息。
3. 投诉受理机构对投诉举报材料进行审查后，一般应当当场答复是否受理，并出具受理或者不予受理通知书。不能当场答复的，应当在3个工作日内决定是否受理。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。
4. 投诉举报办理
5. 投诉受理机构应当及时将受理的投诉举报按照职责分工转交有关单位办理，并出具交办函。投诉办理机构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，投诉受理机构应当牵头组织办理。
6. 投诉办理机构应当采取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，督促被投诉举报人迅速整改。被投诉举报人存在问题和过错，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。需要有关单位配合查清事实或者提供相关证据的，应当协调有关单位共同参与调查核实。对匿名投诉举报的事项，投诉办理机构也应当认真组织调查和处理。
7. 投诉办理机构应当按照交办函要求的办理时限及时办结，并向投诉受理机构反馈办理结果。对于较为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机构同意，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，但投诉办理机构应当将有关情况及时反馈投诉受理机构。
8. 投诉受理机构应当对办理结果进行核查，在3个工作日内反馈投诉举报人，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，可发回投诉办理机构重新办理，重新办理时限不得超过15个工作日。
9. 有下列情况之一的，投诉举报终止办理：
10. 投诉举报人撤回投诉举报的；
11. 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；
12. 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。

1. 有条件的地方可以建立由法律专家、政府职能部门组成的法律政策咨询团。对案情复杂的投诉举报事项，可由法律政策咨询团出具咨询意见书，指导推动问题解决。
2. 责任追究
3. 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：
4. 故意偏袒、有失公允的；
5. 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；
6. 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；
7. 法律规定的特殊情形外，泄露投诉举报人、被投诉举报人商业秘密的；
8. 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。
9. 投诉受理机构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，可以对责任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。对发现的涉嫌违法违纪行为，应当按照有关规定移交有权机关处理。
10. 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。
11. 被投诉举报人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。
12. 附 则

**第二十一条** 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。

**第二十二条** 本办法自2019年5月1日起施行，有效期2年。