

# 大连市营商环境建设工作领导小组办公室

大营商领办〔2020〕12号

## 关于印发《大连市贯彻〈辽宁省营商环境投诉 处理办法〉实施细则》的通知

市营商环境建设工作领导小组各成员单位：

《大连市贯彻〈辽宁省营商环境投诉处理办法〉实施细则》已经确定，现印发你们，请认真贯彻执行。

大连市营商环境建设工作领导小组办公室

2020年6月11日



# 大连市贯彻《辽宁省营商环境投诉 处理办法》实施细则

## 第一章 总则

**第一条** 为落实《优化营商环境条例》、《辽宁省优化营商环境条例》，加强和规范营商环境投诉事项处理工作，切实维护自然人、法人和其他组织等各类市场主体（含外商投资企业或其投资者）的合法权益，进一步优化提升我市营商环境，依据《辽宁省营商环境投诉处理办法》，结合我市实际，制定本实施细则。

**第二条** 各类市场主体对损害营商环境行为向营商环境建设主管部门投诉，以及营商环境建设主管部门处理投诉事项，适用本实施细则。

本实施细则所称损害营商环境行为是指各级机关和有关部门、单位及其工作人员不履行或不正确履行工作职责，导致各类市场主体合法权益受到损害，对我市营商环境造成不良影响的行  
为。

**第三条** 投诉事项的办理，应当坚持合法、公正、及时、扶企、助民的原则，采取分级受理、按责转办、跟踪督办的方式，坚持实事求是、有错必纠、就地解决，谁主管谁负责，保障法律

法规等有关政策正确实施。

**第四条** 市营商环境建设主管部门负责全市投诉事项处理的协调指导和监督考核工作；各区市县人民政府（先导区管委会）应指定专门机构负责本区域内投诉事项处理的协调指导和监督考核工作。

**第五条** 各区市县人民政府（先导区管委会）、市直属各单位，应按照各自职责对本区域、本领域内的投诉事项办理承担主体责任，应当有负责人主管营商环境投诉事项办理工作，及时高效、依法依规解决各类市场主体的合理诉求，切实履行优化营商环境职责。

## **第二章 职责范围**

**第六条** 各区市县人民政府（先导区管委会）应依据本实施细则建立本区域营商环境投诉处理制度，指定专门机构受理涉及本区市县人民政府（先导区管委会）各部门和相关单位的投诉申请，做好转办、督办、考核等处理工作，并于每年6月底及12月底前向市营商环境建设主管部门报送投诉事项处理情况台账。

市直属各单位应依据本实施细则建立本单位营商环境投诉处理制度，指定专门处室受理涉及本单位的投诉申请，并于每年6月底及12月底前向市营商环境建设主管部门报送投诉事项处理情况台账。

**第七条** 各区市县人民政府（先导区管委会）、市直属各单位在办理投诉事项时应履行下列职责：

（一）按照市营商环境建设主管部门的转办、督办要求办理投诉事项；

（二）坚持问题导向，以事实和法律为依据，积极解决投诉人合理合法的诉求，并在规定期限内办结投诉事项；

（三）对于无法在规定期限内办结的投诉事项，提出办理的合理建议和意见，并严格按照建议和意见办结投诉事项；

（四）主动向投诉人了解投诉事项具体情况、反馈办理进展及结果、解释相关法律法规等有关政策规定，做好与投诉人的沟通工作；

（五）积极配合市营商环境建设主管部门开展营商环境监督工作；

（六）属于承办单位的其他职责。

**第八条** 市营商环境建设主管部门在处理投诉事项时应履行下列职责：

（一）处理上级营商环境建设主管部门转办、督办和市委、市政府交办的投诉事项；

（二）受理我市各类市场主体反映的涉及各区市县人民政府（先导区管委会）、市直属各单位的营商环境投诉申请；

（三）对投诉事项进行筛查、登记、转办、督办，提出具体工作要求；

- (四) 负责对投诉事项进行统计分析;
- (五) 开展约谈、通报等形式的营商环境监督工作;
- (六) 对各区市县人民政府(先导区管委会)、市直属各单位办理投诉事项的情况进行监督考核;
- (七) 应当由市营商环境建设主管部门履行的其他职责。

### 第三章 投诉受理

**第九条** 各类市场主体可通过递交或邮寄书面材料的方式向市营商环境建设主管部门进行投诉,也可通过 8890 营商便民服务平台(以下简称“8890 平台”)进行电话或网上投诉。

各类市场主体在投诉时,应当遵守国家法律法规等有关政策规定,不得干扰和影响机关正常工作秩序。

**第十条** 投诉事项符合下列条件的,应当受理:

- (一) 有明确的投诉人和符合规定的被投诉人;
- (二) 有具体的诉求、事实理由并附有相关证据材料;
- (三) 投诉人与投诉事项有利害关系;
- (四) 诉求符合法律法规等有关政策规定。

**第十一条** 投诉事项符合下列条件之一的,不予受理:

- (一) 应当或已经进入行政诉讼、行政复议程序;
- (二) 已经进入民事诉讼、刑事诉讼、仲裁程序;
- (三) 应当或已由纪委监委机关处理;

- (四) 信访部门已受理或已有结论性意见;
- (五) 涉及军队、武警管辖范围;
- (六) 已由上级营商环境建设主管部门受理, 或已由上级营商环境建设主管部门作出过处理意见的重复投诉;
- (七) 投诉申请材料不全且投诉人无正当理由不予提供;
- (八) 其他不属于营商环境建设主管部门受理范围的投诉事项。

#### **第四章 投诉处理程序**

**第十二条** 8890 平台收到投诉申请后, 应在 2 个工作日内分拨至承办单位, 承办单位应按照规定做好投诉事项办理工作。

8890 平台负责定期向市营商环境建设主管部门报告投诉事项受理、分拨、办理情况, 对投诉事项进行统计、分析并提出工作建议; 市营商环境建设主管部门对受理、分拨、办理情况进行跟踪督办、监督指导。

**第十三条** 市营商环境建设主管部门受理投诉申请后, 应在 1 个工作日内向承办单位制发《转办通知》, 对投诉事项予以转办。

**第十四条** 承办单位收到投诉事项后, 应在 3 个工作日内主动与投诉人进行联系, 进一步了解情况, 听取投诉人意见, 在深入实际、调查研究的基础上, 依法依规、有理有据、客观公正地

办结投诉事项，并在 10 个工作日内向市营商环境建设主管部门反馈加盖公章的办理情况报告及《营商环境投诉举报事项办结单》。

办理情况报告需符合行文规范，内容中应明确投诉问题是否属实、诉求是否合理、法律法规等有关政策如何规定、办理情况、投诉人意见。

**第十五条** 市营商环境建设主管部门应从调查情况是否客观真实、政策法规适用是否得当、诉求是否得到妥善解决、投诉人是否满意等方面对办理情况进行审核。对符合要求的，作办结处理；对不符合要求的，退回承办单位重新办理。

**第十六条** 承办单位因客观实际无法在规定期限内办结投诉事项时，应向投诉人耐心、细致地做好解释工作，并在期限届满前 2 个工作日内，向市营商环境建设主管部门提交加盖公章的延期申请。

延期申请需符合行文规范，内容中应明确延期具体原因、阶段性办理情况、法律法规等有关政策如何规定、解决措施、办结时间节点、投诉人意见。

**第十七条** 承办单位提出延期申请后，市营商环境建设主管部门应从延期理由是否成立、拟办结时间节点是否合理、投诉人是否认可等方面进行审核。对符合要求的，作延期处理；对不符合要求的，退回承办单位，并督促承办单位继续按照原办结期限重新办理。

**第十八条** 投诉事项被市营商环境建设主管部门退回重新办理的，承办单位需结合市营商环境建设主管部门提出的工作意见重新办理投诉事项，并反馈经主要负责人签发的材料。

承办单位若对市营商环境建设主管部门提出的工作意见有异议，应提交加盖公章的书面意见，书面意见应从事实和法律等方面说明具体理由。

**第十九条** 投诉事项作延期处理的，承办单位应严格按照延期申请中提出的办理意见办结投诉事项，并按照本实施细则规定，反馈办理情况报告及《营商环境投诉举报事项办结单》。

**第二十条** 承办单位认为投诉事项不应由本单位办理时，应在收到《转办通知》后2个工作日内向市营商环境建设主管部门提交加盖公章的情况说明，情况说明应体现本单位权责清单或法律法规等有关政策规定，待市营商环境建设主管部门确责后，审定责任主体。

承办单位对市营商环境建设主管部门审定结果有异议的，其职责归属应当按照《中国共产党机构编制工作条例》有关规定办理，并以市委机构编制部门审定结果为准。

**第二十一条** 为进一步提升各类市场主体的获得感、幸福感和满意度，打造市场化、法治化、国际化的营商环境，市营商环境建设主管部门聘任由市人大代表、市政协委员、相关专家等组成的案件评议员队伍。

市营商环境建设主管部门处理投诉事项时，就专业性问题应



向案件评议员征求意见和建议。

**第二十二条** 为提升投诉事项办理质量，完善社会监督机制，对影响较大、疑难复杂的投诉事项，市营商环境建设主管部门可邀请案件评议员参与工作，由案件评议员对承办单位办理情况进行评价，提出意见和建议。必要时，市营商环境建设主管部门还可邀请相关媒体，将投诉事项的处理过程完整地向社会进行公开，以便接受广泛监督。

**第二十三条** 投诉事项符合下列条件之一的，可视为办结：

（一）经协调，投诉人与承办单位就投诉事项达成和解协议（承办单位未执行和解协议的除外）；

（二）投诉事项处理过程中，投诉事项进入司法程序、行政复议程序或仲裁程序；

（三）投诉事项处理过程中，投诉人自行提出终止处理或自愿撤回投诉申请；

（四）投诉事项处理过程中，需投诉人补充相关证据材料，投诉人超出 2 个工作日未予补充；

（五）投诉事项与事实不符或无法核实；

（六）投诉事项处理过程中，纪委监委机关依法依规介入投诉事项调查；

（七）投诉事项处理过程中，发现诉求违背法律法规等有关政策规定；

（八）投诉事项处理过程中，投诉人不予配合；

(九) 法律法规等有关政策规定的其他情形。

**第二十四条** 对已办结的投诉事项，承办单位应对投诉事项归档并建立卷宗。

**第二十五条** 同一类型投诉事项超过 3 起时，承办单位应对该类型投诉事项进行全面自查，建立问题台账，制定深入整改措施，整改一个、销号一个，并将相关情况报送市营商环境建设主管部门。

## 第五章 协调与督办

**第二十六条** 符合下列条件之一的，市营商环境建设主管部门可组织召开专题协调会，调查事实，听取意见，共同推进：

- (一) 投诉事项有较大影响；
- (二) 投诉事项办理进展缓慢；
- (三) 投诉事项涉及部门较多、问题复杂、权责不清；
- (四) 承办单位请求召开。

**第二十七条** 符合下列条件之一的，市营商环境建设主管部门可对投诉事项进行督办：

- (一) 投诉事项有重大影响；
- (二) 投诉事项因时限等原因急需办理；
- (三) 承办单位未在规定期限内反馈办理情况报告，且未申请延期；
- (四) 承办单位无正当理由未按照延期申请提出的办理意见

办结投诉事项；

（五）投诉事项应退回承办单位重新办理；

（六）责任主体审定后，承办单位依然推诿。

**第二十八条** 承办单位应高度重视市营商环境建设主管部门督办的投诉事项，严格按照督办要求办结投诉事项，并在办结之日起3个工作日内，按照本实施细则规定，反馈办理情况报告及《营商环境投诉举报事项办结单》。

## **第六章 监督考核与责任追究**

**第二十九条** 市营商环境建设主管部门负责对全市投诉事项处理情况进行考核，将投诉事项办理时限、投诉事项办结情况、投诉人满意度等内容列为考核指标，纳入到全市营商环境建设绩效考核评价体系。

**第三十条** 符合下列条件之一的，市营商环境建设主管部门将进行约谈、通报批评；情节严重的，由有关机关按照相关规定予以查处：

（一）承办单位未按照督办要求办结投诉事项；

（二）承办单位拒不配合，或故意隐匿事实真相、提供虚假材料；

（三）承办单位因故意或重大过失，导致国家利益或投诉人的合法权益受到重大损失；

(四) 承办单位对投诉人实施威胁、刁难或打击报复;

(五) 承办单位拒不履行投诉事项办理的主体责任;

(六) 发生其他未按照本实施细则要求履行职责的情形, 经市营商环境建设主管部门指出后, 承办单位仍未改正。

**第三十一条** 市营商环境建设主管部门在处理投诉事项过程中, 若发现公职人员和有关人员涉嫌违法违纪线索的, 应当按照有关规定移交纪委监委监察机关处理; 若发现投诉事项应由司法机关受理的, 应当及时向司法机关移交。纪委监委监察机关、司法机关应当将处理情况及时向市营商环境建设主管部门反馈。

## 第七章 附则

**第三十二条** 投诉人对中省直驻连相关单位、公共服务类企业的营商环境投诉, 参照本实施细则处理。

**第三十三条** 本实施细则由市营商环境建设主管部门负责解释, 自公布之日起实施。