

电子公文打印版	
打印单位	
打印人	
年 月 日	

## 融水苗族自治县人民政府

# 办公室文件

融政办发〔2019〕100号

---

### 融水苗族自治县人民政府办公室 关于印发《融水苗族自治县优化营商环境投诉举报 受理工作实施方案》的通知

各乡镇人民政府，县直各有关单位：

《融水苗族自治县优化营商环境投诉举报受理工作实施方案》已经县人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

融水苗族自治县人民政府办公室

2019年12月11日

# 融水苗族自治县优化营商环境投诉举报受理 工作实施方案

依据《中共广西壮族自治区委员会 广西壮族自治区人民政府关于进一步深化改革创新优化营商环境的若干意见》（桂发〔2018〕10号）和《自治区党委办公厅、自治区人民政府办公厅印发关于构建新型政商关系做好亲商安商工作的意见》（桂办发〔2018〕23号）、《中共柳州市委办公室 柳州市人民政府办公室印发〈关于构建新型政商关系做好亲商安商工作的实施意见〉的通知》（柳办发〔2018〕35号）、《自治县党委 自治县人民政府关于进一步优化营商环境的若干意见》（融发〔2018〕16号）、《柳州市人民政府办公室关于印发柳州市优化营商环境投诉举报受理工作实施方案》（柳政办〔2019〕15号）等文件精神，为进一步优化我县营商环境，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，特制定本工作实施方案。

## 一、指导思想

深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，以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，力争把融水县建设成“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

全县优化营商环境投诉举报受理工作在自治县优化营商环境工作领导小组领导下进行，县投资促进局负责统筹协调相关工作，受理具体投诉举报事项。各涉企部门受理其职责范围内的营商环境投诉举报事项，并将受理和处理情况及时报送融水县投资促进局，县投资促进局定期将全县受理投诉情况统一报送县委、县政府。

## 四、工作任务

（一）对融水县投资促进局网站、投诉信箱、投诉热线等渠道转来的投诉举报留言、来信和来电按照本方案的规定纳入办理程序。

（二）向上级部门报告重大投诉问题，指导涉企部门投诉举报处理机构工作，督办影响较大的投诉事项。

(三) 定期召集相关部门研究投诉举报处理工作，协调相关部门处理重大投诉举报事项。

(四) 负责宣传我县优化提升营商环境的各项优惠政策以及工作中创新性的亮点和成效，客观真实曝光不作为、慢作为、乱作为的典型案列。

(五) 负责投诉举报事项的统计和分析。

(六) 完成上级交办的其他工作。

## **五、投诉举报应提供信息**

(一) 投诉举报事项和其根据的事实、理由；

(二) 被诉方的姓名、职业、工作单位或名称、住所、通讯及联络方式；

(三) 其他便于受诉单位查证处理的有关信息。

## **六、受理范围**

(一) “放管服”改革不到位，不依法依规履职，损害投资者合法权益的；

(二) 贯彻执行中央、自治区、柳州市和融水县制定出台的一系列惠企政策措施不到位、打折扣、搞变通的；

(三) 不按规定提供行政审批服务、兑现办理承诺，让企业重复跑，多头跑的；

(四) 投资者在开办企业和项目报建审批、落地实施、投产运营等过程中，认为被投诉人损害其合法权益的；

(五) 不履行服务承诺、执行公务不文明、工作作风生硬、态度蛮横粗暴的;

(六) 不履行岗位职责, 工作推诿、敷衍塞责、效率低下, 给投资者造成工作延误或损失的;

(七) 其他不履行或不正确履行职责, 影响营商环境的行为。

## 七、不受理范围

(一) 对可以依法申请行政复议或提起行政诉讼的;

(二) 对已经进入行政复议或行政诉讼程序的;

(三) 对行政复议或行政诉讼结果不服的;

(四) 没有明确的投诉对象和具体的事实、理由与请求的;

(五) 其他不属于营商环境监督职责范围的问题。

## 八、受理途径

投诉人可通过以下渠道进行投诉:

(一) 融水苗族自治县投资促进局网站。

网址 [http://www.rongshui.gov.cn/publicity\\_tzcjj](http://www.rongshui.gov.cn/publicity_tzcjj)

(二) 投诉信箱。

信箱地址: 融水县融水镇望江路 111 号融水苗族自治县投资促进局。电子邮箱: [rszsj968@163.com](mailto:rszsj968@163.com)。

(三) 投诉热线。联系电话: 0772-6451045、6451048, 传真: 0772-6451045。

(四) 县直涉企部门受理营商环境投诉举报渠道 (详见附件)。

## 九、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，在5个工作日内完成对投诉事项的初步核查，对不符合投诉受理条件的，及时告知投诉方并说明理由。

（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，建立投诉事项工作台账。

（三）转办或移交。按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，投诉事项所在地政府或涉及部门承担解决投资投诉举报问题责任；根据投诉事项的性质及受理单位权限，县投资促进局在5个工作日内转办到相关部门或下一级投诉处理机构。具体办理投诉事项的单位要在接到转办或移交的投诉件之日起7个工作日内向投诉方做出简要答复。受诉单位及相关人员涉嫌违法违纪的，应当按照有关规定移交纪检监察部门处理，情节严重，涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

（四）调查核实。具体办理投诉事项的单位可采取分别约见双方当事人、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，由县投资促进局协调有关部门共同参与。

（五）督查督办。对转办至相关部门的投诉举报事项，应当按照时限要求进行跟踪督办。相关部门应当及时向县投资促进局汇报调查处理进展情况。

（六）提出意见或建议。具体办理投诉事项的单位接到转办或移交的投诉事项后，应在 30 个工作日内调查核实和处理完毕，遇投诉事项特别重大或特殊情况下在 30 个工作日内不能办结的，经本单位负责人批准可延长 20 个工作日，但必须向投诉人说明情况。根据调查核实的情况，按照相关政策规定，依法依规对投诉举报事项提出初步处理建议。受诉单位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。具体办理投诉事项的单位应当尽快将处理意见或建议反馈给投诉方，双方认可后，具体办理投诉事项的单位应在 30 个工作日内办结有关事项。因政策调整、不可抗力等原因，不能在规定的时限内办结的，应及时告知投诉人。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。

## 十、工作要求

（一）全面统筹。各涉企部门要在本部门官网上公布举报投诉电话、网站等信息，建立举报投诉台账档案，接到企业和群众对损害营商环境的投诉举报，要在规定时限内给予书面答复。

（二）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。

（三）定期回访。建立投诉举报工作台帐，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”。

（四）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。

（五）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。任何单位和个人不得以任何借口阻拦、压制和打击报复投诉人。如有违反，依据相关规定进行严肃处理；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

附件：融水县县直涉企部门受理优化营商环境投诉举报联系方式

**公开方式：主动公开**



## 附件

### 融水县县直涉企部门受理优化营商环境投诉举报联系方式

单位	联系人	举报电话	邮箱
融水县发改局	李庆祥	0772-5122410	rsxfgj@163.com
融水县科工贸局	卢荣良	0772-5122344	rsxjmj@163.com
融水县自然规划局	凤 阳	0772-5122442	rsxgtj@163.com
融水县住建局	尹明胜	0772-5123043	Rsjsj001@163.com
融水县环保局	滚文敏	0772-5122823	rsxhjbhj@163.com
融水县农业农村局	韦德钊	0772-5122339	Rsnyj2008@163.com
融水县林业局	卜万青	0772-5135882	rsxlyj@163.com
融水县文体广旅局	韦学芳	0772-5122038	Rslyj999@163.com
融水县行政审批局	罗长源	0772-5135787	Rsxzwb5135787@163.com
融水县市场监管局	梁任峰	0772-5122374	rsxgsj@163.com
融水县工管委办	路志琦	0772-5866093	Rsxgwh2008@163.com
融水县人社局	韦冠民	0772-5122468	Rsrsj168@163.com
融水县财政局	李 莉	0772-5122408	rsxczj@163.com
融水县工商业联合会	蓝承勇	0772-5122291	rsxgsl@163.com
融水县水利局	银杰显	0772-5121066	rsslj5121066@163.com
融水县交通局	蓝国显	0772-5122588	jiaktongju@163.com
融水县税务局	蒙祥忠	0772-5135191	rsxswjbg@163.com