

广元市人民政府文件

广府发〔2016〕31号

广元市人民政府 关于印发《广元市民营经济组织 投诉处理办法》的通知

各县、区人民政府，市级各部门，广元经济技术开发区、市天然气综合利用工业园区管委会：

《广元市民营经济组织投诉处理办法》已经市政府同意，现印发给你们，请遵照执行。



广元市民营经济组织投诉处理办法

第一章 总 则

第一条 为优化投资和发展环境,维护民营经济组织及外来企业的合法权益,进一步规范全市民营经济组织及外来企业投诉受理、处理工作,根据《四川省人民政府办公厅关于印发支持民营经济发展十五条措施的通知》(川办发〔2014〕72号)、《四川省人民政府关于印发四川省外来企业投诉处理规定的通知》(川府发〔2016〕30号)、《四川省人民政府关于进一步促进民间投资健康发展的意见》(川府发〔2016〕38号)等精神,结合我市实际,特制定本办法。

第二条 本办法所称民营经济组织投诉,是指在我市依法注册或经营的民营企业、个体工商户等民营经济组织及外来企业(以下简称投诉人)。

第三条 投诉事项及范围:

(一)投诉人认为在申办、筹建、终止或生产经营过程中其合法权益受到县区政府、市级部门、广元经济技术开发区管委会、市天然气综合利用工业园区管委会、具有行政职能的事业单位、生产经营要素的国有企业及其工作人员(以下简称被投诉人)的侵害。

(二)投诉人认为被投诉人未按法规政策、职能职责为其办

理审批事项或未履行法定职责；政府部门（单位）不履行或不完全不履行合同、协议约定的义务以及存在其它争议。

（三）民营经济组织及外来企业之间发生经济纠纷，双方自愿要求投诉处理机构协调解决的。

（四）投诉人需市政府协调解决的其他事项。

第四条 投诉的受理、处理工作遵循依法依规、客观公正、便捷有序、及时高效的原则。

第二章 投诉处理机构

第五条 市政府设立市民民营经济投诉中心，挂市外来企业投诉中心牌子（以下简称市投诉中心），代表市政府履行以下职责：

（一）负责协调、指导、监督全市民民营经济组织及外来企业投诉处理工作。

（二）负责受理、处理投诉人的投诉，提出意见转交相关单位办理；依法组织调解和协调。

（三）负责协调、跟踪和督促投诉事项的办理及办理意见（建议）的执行情况，确保投诉事项在规定时限内办结。

（四）负责定期向市委、市政府和市民民营经济工作领导小组报告投诉事项及办理情况，每半年向社会公布投诉受理和办理情况。

（五）为投诉人提供法规、政策咨询服务。

(六)对损害我市投资、营商环境的典型案件进行调查核实，根据情况向市委、市政府及有关部门(单位)提出处理报告(建议)。

(七)负责梳理、分析投诉人投诉中涉及的政策性、普遍性问题和新情况、新问题，向市委、市政府和有关部门提出进一步改善经济发展环境的意见和建议。

(八)完成市委、市政府和省投诉机构交办的工作。

市投诉中心设在市政府办公室(信函地址：广元市利州区人民路市政府办公楼，邮编：628017，投诉电话：3356566，邮箱：szf3263503@163.com)。

第六条 县区政府和广元经济技术开发区管委会应设立或指定专门机构(以下简称县区投诉中心)负责本行政区域内投诉人投诉工作，其业务受市投诉中心的指导。

第七条 市级相关部门(单位)依据法律法规和本办法的规定办理投诉人投诉，业务上接受市投诉中心的协调。

第八条 重大投诉案件处理实行联席会议制度，联席会议由市民民营经济工作领导小组召集。

第三章 投诉受理

第九条 投诉人投诉原则上应一事一议，多个投诉事项涉及同一投诉对象的，可合并投诉。符合下列条件的投诉应予受理：

- (一) 有明确的投诉对象;
- (二) 有具体的投诉事实、理由、请求和必要的证明材料;
- (三) 符合本办法规定的投诉事项及范围。

第十条 下列投诉不予受理:

- (一) 投诉事项已申请行政复议、仲裁，已向人民法院起诉，已向行政监察部门举报要求处理，已向信访部门反映并作出处理，已经依法立案调查、侦查的刑事案件的投诉。
- (二) 投诉人与其他经济组织或个人之间发生的经济纠纷而提起的投诉，其中一方不接受投诉处理机构调解的。
- (三) 没有明确的投诉对象和具体的事由、理由与请求的；提供材料不真实的。
- (四) 投诉事项不符合本办法规定范围的。

第十一条 投诉可采用书面（包括信函、传真、电子邮件、网上投诉等）或者口头（面谈、电话等）等形式。以书面形式投诉的，应向投诉中心提交投诉书，投诉书应包括投诉人和被投诉人的单位名称、通讯地址、联系方式，投诉的事实、理由、请求，投诉必要的证明材料等内容。口头投诉的，投诉中心应当制作笔录，投诉人签名确认。代理投诉的，应当提供由委托人签名或者盖章的授权委托书和代理人身份证明，授权委托书必须载明委托事项、权限和时限。

第十二条 受理投诉原则上实行“属地管理、分级负责”。
市投诉中心受理：

(一) 涉及县区政府、市级部门(单位)和广元经济技术开发区、市天然气综合利用工业园区管委会的投诉。

(二) 涉及两个或两个以上县区的投诉。

(三) 影响重大或带有普遍性问题的投诉。

县区政府、广元经济技术开发区管委会的投诉中心受理职责范围内的投诉人的投诉。

第十三条 投诉中心对投诉人的投诉事项必须作好登记。应当在自收到投诉书起5个工作日内作出是否受理决定并通知投诉人；不予受理的，应当向投诉人书面告知并说明理由。

第十四条 县区投诉中心未在规定时间内做出是否受理决定的，投诉人可请求市投诉中心责成县区投诉中心限期作出受理决定，也可由市投诉中心直接受理。

第四章 投诉处理

第十五条 投诉中心对决定受理的投诉事项，应根据投诉内容分类进行处理：

(一) 交办：投诉中心受理后，转交相关部门(单位)调查、研究并提出办理意见(建议)；涉及两个以上单位的投诉事项，市投诉中心报请市民营经济工作领导小组明确一个承办单位负责牵头，由其负责办理并将办理结果书面回复投诉人，送投诉中心备案。

(二)自办：投诉中心调查核实后，对事实清楚、责任明确的投诉，可召集投诉人、被投诉人进行协调解决；投诉对象涉及多个政府部门（单位）或办理难度较大的，由投诉中心牵头、组织相关部门（单位）研究提出办理意见（建议）并进行协调办理，由投诉中心将办理结果书面回复投诉人。

(三)移交：投诉中心调查核实后，认为被投诉人有违法违纪行为的，报请民营经济工作领导小组研究同意，转交相关部门（单位）依法依纪处理，并跟踪相关部门（单位）办理情况。

第十六条 办理投诉坚持“谁主管、谁负责”的原则，按以下要求办理：

(一)投诉事项能够及时解决的，应按规定及时办理；

(二)投诉事项暂时不能解决的，应列入工作计划，在工作计划期限内解决；

(三)投诉事项不符合法律、法规和政策规定，投诉事实依据不成立或无证据证明其事实依据的，或确实不能解决的，应以书面方式向投诉人如实说明情况；

(四)由主办部门（单位）、协办部门（单位）共同办理的，主办部门（单位）应将投诉办理的情况同时抄送协办部门（单位）。

第十七条 办理投诉件实行“限时办理制”。

(一)调查办理时限。对事实清楚、情节简单的投诉事项，承办部门（单位）应在收到投诉中心交办件之日起10个工作日内调查核实办理完毕。对情况复杂或涉及多个部门（单位）的投

诉事项，承办部门（单位）应在收到投诉中心交办件之日起 20 个工作日内调查核实办理完毕。对涉及面广、情况复杂的重大投诉事项，确需延长调查核实办理时限的，原则上不得超过 30 个工作日。延长调查核实办理时限，由承办部门（单位）商投诉中心同意后及时告知投诉人。承办部门（单位）要及时将调查办理结果书面告知投诉人，送投诉中心备案。

（二）退回交办时限。承办部门（单位）认为不属于本部门（单位）办理的投诉，应在收到交办件之日起 3 个工作日内退回投诉中心并作书面说明。

第十八条 投诉中心及承办部门（单位）对投诉事项进行调查处理时，相关部门（单位）及工作人员应予以配合。对与投诉事项相关的政策法规及证明材料，相关部门（单位）及工作人员应予以提供。

第十九条 投诉人和被投诉人有权要求与投诉事项有利害关系、可能影响投诉公正处理的工作人员回避。

第二十条 投诉人和被投诉人在处理投诉过程中涉及到的国家机密、商业秘密、个人隐私或其他需要保密的，投诉中心和相关部门（单位）应予以保密。

第二十一条 民营经济工作领导小组联席会议和投诉中心作出的办理意见（建议），投诉人与被投诉人应当执行。

第二十二条 投诉人对承办单位的办理结果不满意，并提出了较充分的证据和理由的，由投诉中心责成承办部门（单位）重

新调查办理或解释说明。

第二十三条 投诉事项有下列情况之一的，办理投诉终结：

(一) 经投诉中心或相关部门(单位)协调，争议双方当事人达成一致意见的；投诉人与被投诉人自愿达成协议的；投诉事项得以解决的。

(二) 经核实，投诉事项与事实不符的。

(三) 投诉人拒绝提供真实情况或无故不出席调解活动的。

(四) 在受理投诉过程中投诉人撤回投诉的，或投诉事项已进入行政复议、仲裁或者司法诉讼程序的。

(五) 投诉事项有其他终结情形的。

第二十四条 投诉处理终结后，投诉人不得就同一事项再次向投诉中心投诉。

第二十五条 投诉中心及承办部门(单位)在调查处理过程中发现的涉嫌违纪、违法行为，依照有关规定移交有关部门处理。

第二十六条 投诉中心工作人员在办理投诉事项中，弄虚作假、拖延推诿、玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权、索取或者收受贿赂的，由有关部门(单位)予以追究；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第二十七条 被投诉人和承办单位在办理投诉过程中，有下列情形之一的，投诉中心报请同级政府给予专项督办或问责；对情节严重并造成较大影响的行为，报请同级政府同意后移送有关部门，依据有关法规处理。

(一) 对交办的属于职权范围内的投诉事项不予受理。

(二) 被投诉人对办理意见(建议)未提出异议又拒不执行的。

(三) 无正当理由不按规定的办理期限办结投诉事项, 不按规定办理期限将办理情况回复市投诉中心的。

(四) 被投诉人对投诉人威胁、压制、刁难、诽谤、打击报复的, 以及弄虚作假、徇私舞弊、滥用职权的。

第五章 附 则

第二十八条 各县区政府和广元经济技术开发区管委会可根据本办法, 结合本地实际, 制定实施细则。

第二十九条 本办法施行中的具体事宜由市民营经济投诉中心(市外来企业投诉中心)负责解释。

第三十条 本办法自印发之日起施行, 有效期5年。原《广元市民营企业投诉处理办法(试行)》同时废止。

信息公开选项：主动公开

抄送: 省民营办。市委办公室, 市人大常委会办公室, 市政协办公室, 市纪委, 市法院, 市检察院, 广元军分区。

广元市人民政府办公室

2016年11月14日印发