

蓝山县优化营商环境工作领导小组办公室

蓝优组办发〔2023〕1号

蓝山县营商环境投诉举报处理工作细则

为规范蓝山县营商环境投诉举报处理程序，健全营商环境投诉举报处理清单制、转办制、台账制、销号制闭环管理机制，根据《蓝山县营商环境投诉举报处理暂行办法》等规定，特制定本工作细则。

第一条 发生在我县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，适用本细则。

第二条 本细则所称营商环境投诉举报问题，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，各类市场主体提出投诉举报的问题。

第三条 营商环境投诉举报处理坚持依法依规、实事求是、尽职尽责、注重实效的原则，确保市场主体合法诉求得到回应，合法权益得到保护，营商环境问题整改取得实效，市场主体的获

得感、满意度不断提升。

第四条 县优化营商环境工作领导小组办公室（以下简称“县优化办”）统筹全县营商环境投诉举报处理工作，负责全县营商环境投诉举报的受理、转办、跟踪监督等工作。

第五条 营商环境投诉举报处理实行清单制、转办制、台账制、销号制闭环管理，由投诉受理机构具体负责问题处理、问题转办、督导。具体流程如下：

（一）建立清单。投诉受理机构登记投诉案件，建立问题清单（详见附件1），详细记录投诉人、受理时间及投诉内容等，并对清单实行动态管理、实时更新。

（二）问题交办。投诉受理机构办按照职责分工转交有关单位办理（详见附件2）。

（三）台账管理。投诉受理机构应建立营商环境投诉举报问题处理台账（详见附件3），并及时调度问题处理情况。

（四）办结销号。营商环境投诉举报问题依法处理完结后，由投诉办理机构主要负责人或分管负责人签字确认，加盖单位印章，报投诉受理机构申请销号（详见附件4）。投诉受理机构收到销号申请后，负责对办理反馈及相关资料进行审查：

1.营商环境投诉举报问题如由省、市优化办交办的：

（1）经审查后符合办结情形的，由投诉受理机构呈报省、市优化办建议销号；

(2) 经审查不符合办结要求的，继续挂账，直至办结销号。

2. 营商环境投诉举报问题由市优化办受理并交办的：

(1) 市优化办经审查后 3 个工作日内向投诉举报人反馈办理情况，符合《永州市营商环境投诉举报处理暂行办法》规定的办结情形的，同意销号；

(2) 经审查不符合办结要求的，继续挂账，直至办结销号。

第六条 营商环境投诉问题处理相关单位应在转办函规定的时限内反馈办理情况。因特殊原因需要延期的，需提前 3 个工作日书面报告，且延长时间最长不超过 15 个工作日。

第七条 投诉受理机构在处理投诉过程中，应及时跟踪、了解案件办理进展，对已办结的投诉举报事项及时整理归档。

第八条 对营商环境投诉问题整改不彻底、销号不及时的单位，投诉受理机构经审查确认，予以通报批评；对拖延推诿、整改不力造成严重后果的，移送相关部门进行处理。

第九条 投诉受理机构负责对全县投诉处理工作的检查指导与监督考核，营商环境投诉举报案件处理情况纳入全县优化营商环境绩效考核体系。

第十条 本细则由县优化办负责解释。

第十一条 本细则自公布之日起实施。

附件：1. 蓝山县营商环境投诉举报问题清单

- 2.蓝山县营商环境投诉举报问题交办函
- 3.蓝山县营商环境投诉举报问题管理台账
- 4.蓝山县营商环境投诉举报问题销号单

蓝山县优化营商环境工作领导小组办公室

2023年3月10日



附件 1:

蓝山县营商环境投诉举报问题清单

序号	问题编号	投诉举报人	联系方式	问题来源	问题描述	交办日期	交办单位	办理时限

附件 2:

蓝山县营商环境投诉举报问题转办函

_____ :

_____年__月__日，县优化办收到_____，现交办给你们，请你们高度重视，迅速组织核实有关情况，依法依规妥善办理，于_____年__月__日前以书面形式反馈办理情况至_____，及时办理销号。如不能在规定办理时限内反馈办理情况的，应提前三个工作日向_____书面报告。对拖延推诿、整改不力造成严重后果的，将移送相关部门进行处理。

(单位名称)

年 月 日

(联系人: _____, 联系方式: _____, 邮箱 _____)

附件 3:

蓝山县营商环境投诉举报问题管理台账

交办单位:

问题编号:

投诉举报人		联系电话	
联系地址			
被投诉举报人			
办理时限		反馈时限	
投诉办理机构		责任人及 联系电话	
问题描述			
办理情况			

附件 4:

蓝山县营商环境投诉举报问题销号单

营商环境投诉 举报问题销号	投诉举报人		办理时限	
	投诉办理 机构		负责人	
	办理完成 情况			
投诉办理机构 申报意见	签字 (盖章): 年 月 日			
投诉人反馈 意见	签字: 年 月 日			
县优化办意见	签字 (盖章): 年 月 日			