

# 郑州市优化营商环境工作领导小组办公室文件

郑营商办〔2021〕12号

## 关于印发《郑州市营商环境投诉举报 处理暂行办法》的通知

各开发区管委会，各区县（市）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

现将《郑州市营商环境投诉举报处理暂行办法》印发给你们，请认真贯彻执行。



# 郑州市营商环境投诉举报处理暂行办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范营商环境投诉举报处理工作，进一步优化营商环境，维护市场主体合法权益，根据《河南省优化营商环境条例》和《河南省营商环境违法案件调查处理暂行办法》等法规或有关规定，制定本办法。

**第二条** 对本行政区域内各级人民政府及有关部门，各级监察委员会、人民法院、人民检察院及其工作人员，不履行或不正确履行优化营商环境工作职责损害营商环境行为投诉举报的处理，适用本办法。

**第三条** 市级营商环境主管部门及各开发区、各区县（市）营商环境主管部门负责监督指导本行政区域内营商环境投诉举报处理工作，及时受理、调查处理或者转办营商环境投诉举报事项，定期将投诉举报处理情况分析报告报上一级营商环境主管部门。

**第四条** 市级人民政府及各开发区管委会、各区县（市）人民政府有关部门、监察委员会、人民法院、人民检察院，按照职责分工，及时做好营商环境主管部门转办的投诉举报调查处理工作。

**第五条** 上级部门交办或其他部门移交的损害营商环境违

法案件按照本办法进行处理。

营商环境特邀监督员发现的损害营商环境违法案件按照本办法进行处理。

## 第二章 投诉举报受理

**第六条** 市级营商环境主管部门负责受理对县级人民政府、县级人民政府有关部门、县级监察委员会、县级人民法院、县级人民检察院及其工作人员，以及对本行政区域内的各级新区、开发区、自贸试验区、实验区等功能区及其工作人员的投诉举报。

各开发区、各区县（市）营商环境主管部门负责受理本行政区域内除市级营商环境主管部门受理范围以外的投诉举报。

**第七条** 收到投诉举报的营商环境主管部门，对不属于本级受理范围的，将投诉举报事项于两个工作日内移交具有受理权限的营商环境主管部门。

**第八条** 市级营商环境主管部门及各开发区、各区县（市）营商环境主管部门应当保证投诉举报渠道畅通、投诉举报事项不可更改并留痕备查，并通过主流媒体和政府门户网站向社会公布投诉举报咨询电话、受理范围、受理方式、所需材料、调查处理程序和时限。

社会各界一般应通过网络平台、信函、传真和电子邮件等书面方式提起投诉举报，对情形简单的事项或在特殊情况下，

也可以通过走访、电话等口头形式投诉举报。

**第九条** 投诉举报人应当提供下列投诉举报材料：

（一）投诉举报书（投诉举报主体的姓名或者名称、联系方式，被投诉举报主体的名称、投诉举报事项）；

（二）与投诉举报事项相关的资料，包括书面材料、照片、录音、录像等；

（三）委托他人代理投诉举报的，应当提供投诉举报人出具的授权委托书及受托人身份证明等相关材料。

**第十条** 不予受理范围：

（一）不属于营商环境监督职责范围的；

（二）属于市场主体之间的民事纠纷的；

（三）已进入监察机关、司法机关、公安机关、行政复议机关、仲裁机构等单位办理程序的投诉举报事项，包括已经立案、尚未结案或者已经作出处理决定等；

（四）法律、法规或者国家有关规定应当由企业或者其他组织先行处理的；

（五）已经作出处理，投诉举报人又以同一事实或者理由再次投诉举报的；

（六）没有明确的被投诉举报人或者投诉举报人无法查找的；

（七）没有具体的违法事实或者查案线索不清晰的；

（八）投诉举报事项的内容不符合有关法律、法规规定的。

**第十一条** 营商环境主管部门自收到投诉举报材料后，对属于本级受理权限的，应当在三个工作日内进行审查并决定是否受理。对决定受理的，受理机关将受理及转办情况以书面方式告知有关单位或个人；对决定不受理的，应当书面告知不受理的原因。超期未作出受理决定的视为受理。

对于投诉举报材料不齐全或者表述不清楚的，在三个工作日内书面通知投诉举报人补正。补正通知应当载明需要补正的事项和合理的补正期限。无正当理由逾期不补正的，视为投诉举报人放弃投诉举报。补正申请材料所用时间不计入投诉举报受理时限。

**第十二条** 营商环境主管部门应当对投诉举报人基本情况、受理时间及投诉举报内容做好登记，不得随意泄露投诉举报人信息。

### 第三章 投诉举报办理

**第十三条** 营商环境主管部门受理投诉举报事项后，属于本部门职权范围内的，由其自行调查处理；不属于本部门职权范围内的，应当在五个工作日内转有关部门调查处理。

对跨部门、跨领域的投诉举报事项，由营商环境主管部门指定有关部门牵头组织调查处理。

上级交办的投诉举报事项由上级明确的主办单位牵头调查处理。

**第十四条** 各级人民政府损害营商环境的投诉举报事项，由上一级人民政府营商环境主管部门负责调查处理。各级人民政府有关部门、监察委员会、人民法院、人民检察院损害营商环境的投诉举报事项，由其上一级国家机关负责调查处理。

县级以下各派出机构损害营商环境的投诉举报事项，由设立该派出机构的单位负责调查处理。

各类新区、开发区、自贸试验区、实验区等功能区损害营商环境的投诉举报事项，由所属的人民政府有关部门按照职责调查处理。

**第十五条** 投诉举报事项调查处理部门可以采取《河南省营商环境违法案件调查处理暂行办法》规定的必要方式开展调查，各级国家机关及其工作人员应当配合。

**第十六条** 投诉举报事项调查处理部门应当在受理后三十日内作出处理决定，情况复杂的，经本部门负责人同意可以延长三十日。

营商环境主管部门调查处理的投诉举报事项，自受理之日起计算时限；其他调查处理部门，在收到转办通知之日起计算时限。

**第十七条** 投诉举报事项调查过程中，需约见当事人的，须由两名以上工作人员共同实施，出示相关工作证件，听取当事人的陈述和申辩，制作笔录，并由当事人签名或者盖章；当事人拒绝的，由工作人员在笔录中予以注明。

**第十八条** 投诉举报事项调查过程中，需委托有关机构进

行检验、检疫、检测、鉴定、评估、评审、勘验的，所需时间不计入调查处理期限，所需费用由调查处理部门承担。

**第十九条** 投诉举报事项调查处理部门认为必要时可商请有关机关协助调查，有关机关应予以配合。

**第二十条** 有下列情形之一的，投诉举报事项终止办理：

（一）投诉举报人和被投诉举报对象达成和解，撤回投诉举报的；

（二）投诉举报人就投诉举报事项申请仲裁、行政裁决、行政复议或者提起诉讼的；

（三）投诉举报人无正当理由不予配合调查的；

（四）投诉举报人存在弄虚作假行为，经调查核实，投诉举报事项与事实不符的；

（五）其他需要终止的情形。

**第二十一条** 有下列情形之一的，投诉举报事项调查处理部门应在七日内将结果书面告知有关单位和个人：

（一）案件调查完毕，作出处理决定的；

（二）依法经调解、和解达成协议的；

（三）经调查，不存在营商环境违法行为的；

（四）符合本办法规定的终止情形的。

**第二十二条** 投诉举报事项调查处理部门可以根据实际情况，建立由法律专家、行业专家、营商环境特邀监督员等组成专家咨询团队。对案情重大复杂或者专业性强的投诉举报事项，可由相关专家出具专家意见。

**第二十三条** 依据《河南省优化营商环境条例》相关规定，对公用企事业单位、行业协会商会提起投诉举报的，由发展改革、市场监管、社会团体登记管理等部门按照有关法律法规处理。

#### 第四章 责任追究

**第二十四条** 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。

**第二十五条** 对违反《河南省优化营商环境条例》第八十三条规定依法应当给予处分，有关部门不给予处分的，由营商环境主管部门下达《处分建议书》，督促有关部门依法予以处分；对有关部门仍未予以处分的，由营商环境主管部门提出《提请监察建议书》，提请同级监察机关依法处理。

**第二十六条** 营商环境主管部门无正当理由拒不受理损害营商环境投诉举报事项的，由上一级营商环境主管部门责令其受理；情节严重的，由上一级营商环境主管部门建议有关部门对部门负责人和相关责任人依法给予处分。

对损害营商环境投诉举报事项调查处理部门无正当理由拒不调查处理的，或者处理结果严重违法、显失公正的，由同级营商环境主管部门责令其依法调查处理或重新调查处理；拒不



改正的，由同级营商环境主管部门建议有关部门对部门负责人和相关责任人依法给予处分。

## 第五章 附 则

**第二十七条** 对于有明确法律法规规章规定的特定行业的投诉举报，依照相关法律法规规章处理。

**第二十八条** 本办法由郑州市营商环境主管部门负责解释。

**第二十九条** 本办法自印发之日起施行。

