# 普洱市信访局优化营商环境投诉举报受理工作实施方案

根据中共普洱市委办公室 普洱市人民政府办公室关于印发《普洱市落实<云南省进一步优化营商环境的若干意见><云南省营商环境提升十大行动>任务分解方案》的通知（普办发〔2019〕19号）文件要求，为进一步优化普洱市营商环境，健全完善营商环境投诉举报受理工作机制，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，特制订本方案。

一、指导思想

以党的十九大精神和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，力争把普洱市建设成“门槛低于周边、服务高于周边”的营商环境新高地。

三、工作机构

普洱市信访局网络信息科具体负责优化营商环境投诉举报受理工作。

四、工作任务

依托网上信访、人民网、领导信箱、“12345”政务热线、微信公众号、手机APP等平台，具体负责全市相关营商环境投诉举报的受理、转办、交办、跟踪、督办、审核和通报；对上级转办的投诉举报进行转办、交办、跟踪、督办、反馈、上报；负责投诉举报统计和情况分析，按要求定期向上级部门报告；向上级部门报告重大投诉问题，指导下级投诉举报处理机构工作，督办影响较大的投诉事项。

五、受理途径

企业可以通过电话、网络等合法方式进行投诉举报，也可委托他人投诉举报；投诉举报人对投诉举报内容的真实性负责。

投诉人可通过以下渠道进行投诉：

（一）通过云南省信访局官方网站，进行网上信访及领导信箱投诉，网址：http://xfservice.yn.gov.cn/；

（二）通过人民网地方领导留言板，给当地党委政府主要领导留言，网址：http://www.people.com.cn/ ；

（三）拨打市“12345”政务热线投诉举报；

（四）关注“云南信访”微信公众号进行投诉举报；

（五）下载“云南信访”手机APP进行投诉举报。

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）贯彻执行中央和自治区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、不予受理范围

（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、工作要求

（一）及时高效。普洱市信访局网络信息科根据《信访条例》有关规定，对符合受理规定的投诉举报按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则在3个工作日内进行转办、交办，要求有权处理的机关在30日内办结，并将处理结果反馈投诉举报人；对不符合受理规定的，向投诉举报人说明不予受理的理由和依据，及时解决和回应企业诉求。

（二） 严格保密。办理投诉举报案件时，承办人员应严格遵守保密规定，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。

（三）定期回访。普洱市信访局网络信息科根据工作需要，对投诉举报办理情况进行回访，听取投诉举报人意见和建议，并记录回访结果。

（四）严肃问责。对转办、交办至相关部门的投诉举报事项，由普洱市信访局网络信息科按照办理时限要求进行跟踪督办，无特殊原因未在规定期限内办结的，在全市范围内进行通报批评；情况严重，造成不良影响的，提请市纪委市监委进行问责。

（五）规范台账。营商环境投诉举报办理完成后，普洱市信访局网络信息科对相关办理资料进行归档，建立受理投诉举报工作台账。

普洱市信访局2021-3-1