

辽宁省营商环境投诉建议处理实施细则

第一章 总则

第一条 为规范辽宁省营商环境投诉建议处理工作，畅通投诉建议受理渠道，及时回应并推动解决企业和群众的难点堵点痛点问题，更好保护各类市场主体的合法权益，根据《优化营商环境条例》（国务院令 722 号）、《国务院办公厅关于进一步优化营商环境更好服务市场主体的实施意见》（国办发〔2020〕24 号）、《外商投资企业投诉工作办法》（商务部令 2020 年第 3 号）、《辽宁省优化营商环境条例》、《辽宁省营商环境投诉处理办法》（辽营商小组办发〔2019〕20 号）等，结合我省实际，制定本实施细则。

第二条 在我省行政区域内的自然人、法人和其他组织认为省政府各部门、单位、各市、县（区）政府及政府各部门和有关单位及其工作人员，未依法依规履行优化营商环境职责、侵犯其合法权益、或给营商环境造成不良影响，向营商环境建设投诉平台投诉、举报，申请依法协调解决或提出优化营商环境建议、咨询，以及营商环境建设主管部门办理投诉建议事项，适用本实施细则。

第三条 营商环境投诉建议事项的办理，应统一受理、按责转办、跟踪督办，坚持实事求是、有错必纠、归口办理、就地解决，谁主管谁负责和“合法、公正、公开、及时、扶

企、助民”的原则。

第四条 省营商环境建设主管部门，负责全省营商环境投诉建议事项处理的协调指导和监督考核；市、县（区）营商环境建设主管部门，负责本行政区域内营商环境投诉建议事项处理的协调指导和监督考核工作。

第五条 省政府各部门、单位、各市、县（区）政府及政府各部门和相关单位，对营商环境投诉建议事项的处理承担主体责任，应当有负责人主管营商环境投诉建议处理工作，指定部门、指定专人负责本地区、本单位营商环境投诉建议处理工作，依法依规履行优化营商环境职责，提出办理要求和工作建议，明确处理时限，做好营商环境投诉建议事项的具体办理工作。

第六条 各地区、各相关部门应当建立公开、便利、畅通的渠道，受理有关营商环境的投诉、举报和建议，建立健全各项工作制度，构建起覆盖省、市、县（区）、乡镇（街道）四个层级的营商环境建设投诉平台和工作体系，并向社区、村屯延伸，贴近企业和群众服务。

全省营商环境建设投诉平台依托省非紧急救助类综合服务平台（8890 平台）搭建，是全省一体化在线政务服务平台的重要组成部分，营商环境投诉建议全部归集到营商环境建设投诉平台处理。

省营商环境建设主管部门负责省级营商环境建设投诉平台建设和全省营商环境建设投诉平台系统建设的统筹指

导、监督考核。各市、县（区）负责本地区营商环境建设投诉平台（地区分平台）的建设及运行管理。省政府各部门、单位、各市、县（区）政府及政府各部门和相关单位，负责营商环境建设行业投诉分平台的建设及运行管理。各地区分平台和行业分平台要与省平台实现网络互联互通、信息实时共享，建立营商环境投诉建议受理和分级办理“一张网”。

各级营商环境建设投诉平台及其主管部门，应当通过媒体向社会公布，并保证投诉渠道畅通。

第七条 按照国务院“加快推进政务服务热线整合”和省委、省政府整合长号码的要求，各地区、各部门要将政务服务热线、政务类网民留言平台与营商环境建设投诉平台实现整合对接，并将相关数据信息同步反馈至省营商环境建设投诉平台。省营商环境建设投诉平台与国家政务服务平台“政务服务投诉建议”系统、“好差评”系统对接，承接政务服务投诉建议及差评问题的转办、核实、整改、反馈工作，并将办理结果同步反馈到国家政务服务平台“政务服务投诉建议”系统和“好差评”系统。各类行业专有短号码投诉热线的投诉建议由各有关职能部门负责。

第二章 受理

第八条 各级营商环境建设投诉平台负责本辖区、本系统范围内营商环境投诉建议的受理、转交和转办。

投诉建议主体为自然人的，由营商环境建设投诉平台办理；投诉主体为法人和其他组织的，由营商环境建设主管部门处理。

各级营商环境建设投诉平台应定期向同级营商环境建设主管部门报告投诉建议受理及办理情况，对投诉建议进行统计、分析并提出工作建议；同级营商环境建设主管部门应对营商环境建设投诉平台的投诉建议办理情况进行跟踪、检查、指导。

第九条 各级营商环境建设投诉平台要保证 7×24 小时受理全省范围内企业和群众的各类诉求问题。各地区分平台话务端诉求属地接听、属地受理；行业分平台短号码话务端诉求责任职能部门接听、归口受理；网络端诉求问题由省营商环境建设投诉平台统一受理、统一转办。

话务端台席工作人员应严格执行首问负责制，认真记录并解答企业和群众诉求。

第十条 营商环境建设投诉平台投诉建议受理范围为：

（一）有关政府部门、单位的工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、行政审批等政务信息以及公共便民服务信息的咨询；

（二）对行使公权力的公职人员办事效率、工作作风、不作为、乱作为等方面投诉和举报；

（三）有关政府部门、单位职责范围内的非紧急类求助问题及营商环境问题的投诉和举报；

(四) 对全省改革开放、经济发展、优化营商环境、城乡建设与治理等方面的意见和建议;

(五) 其他应当受理的涉及营商环境建设事项。

第十一条 符合下列情况之一的，投诉事项不予受理：

(一) 属于市场主体之间民商事纠纷的；

(二) 已提起法律诉讼、申请行政复议或申请仲裁、应当或已经由纪委监委机关处理、信访部门已受理或已经有结论性意见等非政务服务范围的；

(三) 没有明确投诉对象和具体事实理由，或无理纠缠、人身攻击、侮辱谩骂的；

(四) 正在办理或已经依法办理完毕，投诉人无新情况、新理由的重复投诉；

(五) 依法应由或已有特定行业部门处理的；

(六) 投诉事项涉及军队、武警管辖的；

(七) 投诉事项证据材料不全且投诉人无正当理由不提供；

(八) 其他违反国家法律法规和有关规定的。

第三章 转办

第十二条 各级营商环境建设投诉平台主要负责本级平台自办件、上级平台交办件、营商环境投诉件等三类投诉建议的转办、交办。

第十三条 本级平台自办件采取统分直达的方式转办:

(一) 可依据知识库即时答复的问题由各级营商环境建设投诉平台直接答复、处理。

(二) 投诉人为自然人的一般性投诉、建议及咨询类问题, 根据问题责任归属及发生地, 由各级营商环境建设投诉平台通过营商环境建设投诉办理系统直接转办, 办理结果由责任单位通过办理系统予以反馈。

第十四条 上级平台交办件采取逐级转办的方式转办:

(一) 上级平台交办的重点件及认定为合理的一般性投诉差评件, 由各级营商环境建设投诉平台通过办理系统逐级分转至责任单位, 层层落实办理责任。

(二) 办理结果由责任单位通过办理系统逐级反馈, 各级营商环境建设投诉平台主管部门要对办理结果履行审核把关责任。

第十五条 营商环境投诉件采取平台初核审查后转营商环境主管部门督办的方式转办:

(一) 各级营商环境建设投诉平台收到投诉主体为法人和其他组织的营商环境投诉后, 应当在 2 个工作日内进行初核审查, 对符合受理条件的投诉申请予以受理并转交同级营商环境建设主管部门; 对不符合受理条件的投诉申请, 不予受理; 对符合受理条件的投诉申请, 但缺少必要材料的, 通知投诉人在规定期限内补正相关材料; 对符合受理条件的投诉申请, 但不属于本机构管辖的, 告知投诉人到有管辖权的

机构投诉。以上各项意见均应在收到投诉申请并在营商环境建设投诉平台登记之日起 3 个工作日内，告知投诉人，不予受理应当说明理由。属于本实施细则第十一条第（五）项情形的，可以告知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。

（二）各级营商环境建设主管部门对符合受理条件的投诉事项，应当立即向同级政府部门、单位或下一级营商环境建设主管部门，通过营商环境投诉办理系统下发《投诉核实督办单》，对投诉事项实施督查督办，并限期回复。本级营商环境建设主管部门应当将《投诉核实督办单》在制发或收到之日起 2 个工作日内送达被投诉人或办理单位。

第四章 处理

第十六条 办理单位应履行以下职责：

（一）投诉主体为自然人的咨询、投诉、举报、意见、建议类事项，被投诉人或办理单位应当在 5 个工作日内办理完毕并回复企业和群众，同时将办理结果向营商环境建设投诉平台反馈；无法按时办理完毕的，应在 5 个工作日内向营商环境建设投诉平台阶段性反馈，在 15 个工作日内办理完毕并回复企业和群众，并将最终办理结果向营商环境建设投诉平台反馈。

（二）被投诉人或办理单位，收到营商环境投诉件的《投诉核实督办单》后，应深入实际调查，听取投诉人诉求，了

解核实情况，依法依规、有理有据、公开公平公正地提出处理意见，征求投诉人意见后，在 15 个工作日内将调查核实结果和处理意见通过办理系统，向交办的营商环境建设主管部门进行反馈。情况复杂、在规定时间内不能及时反馈的，办理单位应当在规定时限到期前通过办理系统提交延期申请，并告知延期原因和反馈时限，经交办的营商环境建设主管部门审查批准后予以延期。同一投诉事项延期申请最多不超过 2 次。

第十七条 被投诉人或办理单位对已经反馈的办理结果，如有补充说明或进一步处理意见的可申请补充报告。

第十八条 被投诉人或办理单位经调查核实后，确认投诉建议事项不属于本单位处理责任范围的，或属于不予受理范围的，需在 2 个工作日内通过办理系统，向交办的营商环境建设投诉平台或营商环境建设主管部门申请退回或申请转其他责任单位，并说明原因。交办的营商环境建设投诉平台或营商环境建设主管部门审定后，批准退回或另行转办。

第十九条 各级营商环境建设主管部门，应当根据投诉人的投诉申请以及被投诉人或办理单位的反馈意见，对营商环境投诉件核实审查相关证据材料后，提出处理建议和要求。对限时办结的投诉事项，应当加强督办；对被投诉人或办理单位无正当理由不能办结的，可以责令其限时办结。

第二十条 被投诉人或办理单位对营商环境建设主管部门提出的处理建议和要求，应当全面落实；遇到问题时，应

当及时向营商环境建设主管部门进行通报。对投诉频次高发、群众关注的重点问题，以及营商环境建设主管部门重点督办的，应加大办理力度。

第二十一条 符合以下情形之一的投诉事项，可视为办结：

（一）经协调，投诉人与被投诉人就投诉事项达成和解协议的（但被投诉人未执行和解协议的除外）；

（二）在投诉事项办理期间，投诉人就投诉事项申请行政复议、仲裁或提起法律诉讼的；

（三）在投诉事项办理期间，投诉人自行提出终止办理或书面自愿撤回投诉的；

（四）在投诉事项办理期间，需要投诉人补充相关证据材料，投诉人超出约定期限无正当理由不予补充或不予提供的；

（五）投诉事项与事实不符或者无法核实的；

（六）在投诉事项办理期间，公安机关或监察机关依法依规介入投诉事项调查的；

（七）投诉事项违背法律法规及相关政策的；

（八）在投诉事项办理期间，投诉人不予配合，连续 30 日无正当理由不参加投诉处理工作的；

（九）法律、法规规定的其他情形。

第五章 反馈

第二十二条 反馈报告应实事求是，一事一报，事实调查准确清晰，处理方案切实可行，解决时限明确可循，不可模板式回复。

第二十三条 反馈报告主要应含有以下内容：

政策咨询建议事项的反馈报告应包括依据上位文件的文号、名称、对应条款内容及相关解释等内容。

营商环境投诉事项的反馈报告应包括投诉事项调查过程、定性结论、办理单位的处理意见（解决措施）、处理依据及落实结果、解决时限等内容。投诉事项涉及政府资金投入、清欠、退还等款项处理的，要写明具体金额，准确录入办理系统。已确定还款计划的，应按期落实还款完成情况，并及时录入系统。

符合办结条件并确认办结的，被投诉人或办理单位应当在办结之日起3个工作日内，告知投诉人，并向本级营商环境建设主管部门通报办结情况，提交《投诉事项办结确认单》，说明办结理由。投诉人同意办结的，要在《投诉事项办结确认单》上签字（盖章）；上级营商环境建设主管部门督办的，下级营商环境建设主管部门应在3个工作日内通报办结情况，并提交《投诉事项办结确认单》。

第二十四条 各办理单位在调查核实过程中，要及时征求投诉人对处理意见及解决方案等的意见，并在反馈报告中真实记录投诉人的意见及反应。

第二十五条 省政府有关部门、单位、各市营商环境建设主管部门的反馈报告，由省营商环境建设投诉平台负责归档、汇总、初审，拟定督办意见，由省营商环境建设主管部门审定后，进行督办。

第六章 督办

第二十六条 营商环境建设主管部门对投诉建议事项以督查督办为主。有下列情形之一的，可以召开专题协调会的方式调查事实，听取意见，协调推进：

- (一) 投诉建议事项在本辖区内有重大影响的；
- (二) 投诉建议事项涉及部门较多的；
- (三) 投诉建议事项涉及省内不同行政区域的；
- (四) 投诉建议事项办理进展缓慢或未按要求时限完成的；
- (五) 下级营商环境建设主管部门请求召开的。

第二十七条 各级营商环境建设投诉平台应通过“好差评”系统、短信、电话抽检等方式，公开征求企业和群众对投诉建议办理过程及办理结果的意见，经分析认定后记录在案。

对认定为合理的企业和群众差评件，尤其是因推诿扯皮、拖延不办、服务态度差等主观原因造成的差评件，各级营商

环境建设投诉平台及主管部门或同级营商环境建设主管部门应重点督办，力争使诉求企业和群众满意。

第二十八条 各级营商环境建设投诉平台主管部门应根据管理权限和范围，对各办理单位的办理质量和办理过程进行检查，重点检查办理、反馈和回访等方面是否真实严谨、履职尽责，是否存在以权谋私、弄虚作假等情况。检查情况报经同级营商环境建设主管部门汇总后，定期向上一级营商环境建设主管部门汇报。

第二十九条 省政府有关部门、单位、各市营商环境建设主管部门负责对省营商环境建设主管部门督办的营商环境投诉建议事项中上报办结事项进行把关，防止产生“假办结、被办结”问题。省营商环境建设投诉平台对所有省营商环境建设主管部门督办的营商环境投诉建议事项中上报办结的，要逐一进行回访落实，对发现的“假办结、被办结”问题，形成回访报告和问题线索报省营商环境建设主管部门，由省营商环境建设主管部门审查核定后进行处理。

第七章 考评

第三十条 各级营商环境建设主管部门，对本辖区内的营商环境投诉建议事项办理情况进行考核，定期通报情况，并向上一级营商环境建设主管部门和本级人民政府报告。

第三十一条 省营商环境建设投诉平台根据办理单位的办理效率和问题解决的实际效果，结合企业和群众对办理结果的意见以及营商环境评价，对办理结果进行评分考核。考核设置半年和年终两个节点，考核结果纳入省政府绩效考核及全省营商环境评价考核体系。

考核评价重点围绕平台运行、服务规范、办理态度、办理效率、办理质量等五个方面进行。

（一）平台运行方面重点考核热线整合程度、台席设置数量、工作体系建设、知识库建设等情况；

（二）服务规范方面重点考核热线接通率、依据知识库直接办复率等情况；

（三）办理态度方面重点考核不合理退件、退回重报件、跟踪督办件等情况；

（四）办理效率方面重点考核即时转办率、按时反馈率、平均办件天数、办结率等情况；

（五）办理质量方面重点考核合理诉求问题的解决效果、企业和群众满意度等情况。

第三十二条 省营商环境建设投诉平台定期对全省平台系统咨询、建议、投诉事项办理情况进行统计分析和评估监督，对群众反映强烈、舆情相对集中的问题进行分析并提出预警报告，统计分析结果及时报省营商环境建设主管部门。省营商环境建设主管部门定期或不定期地将办理情况向各地区和有关部门进行通报。

第三十三条 涉及到以下两种情况的，市级以下营商环境建设投诉平台及办理单位可向省营商环境建设投诉平台申请不计入满意率考核：

（一）投诉事项没有相关法律法规和政策文件支持，不能满足其不合理要求的；

（二）投诉事项不符合本实施细则受理条件或属于不予受理范围的；

（三）符合办结条件并已确认办结，但是由于客观因素无法得到投诉人认可的。

第三十四条 办理和服务等方面各项考核指标排名靠前、表现突出的地区、单位和个人，将纳入全省营商环境建设投诉建议办理评先选优工作，予以表彰和奖励。

第三十五条 对投诉建议处理过程存在问题主动进行整改，效果特别明显的地区和单位（如主动对问题处理曝光、从体制机制进行源头治理的），尤其是作为典型经验在国家、省级层面宣传推广的，将予以考评加分。

第三十六条 对各项投诉建议办理考核评价指标长期排名靠后的地区或相关单位，省营商环境建设主管部门将责成省营商环境建设投诉平台，采取预警、通报、曝光等方式进行督办。必要时省营商环境建设主管部门将通报、专报、约谈各相关地区、相关部门主要领导。

第三十七条 营商环境建设主管部门及其工作人员，有下列情形之一的，由上一级营商环境建设主管部门通报批评；

情节严重的，交纪委监委机关按相关规定予以查处；构成犯罪的依法追究刑事责任：

（一）无正当理由对投诉申请拒不受理，或者推诿、拖延受理的；

（二）无正当理由对已确定受理的投诉事项拒不履行职责，或者推诿、拖延的；

（三）故意偏袒当事人一方的；

（四）弄虚作假，故意虚报、瞒报办结数量的；

（五）超越职权、滥用职权、以权谋私或者不作为的；

（六）故意泄露当事人隐私或商业秘密的。

第三十八条 被投诉人和办理单位，拒不履行投诉建议事项办理的主体责任，有下列情形之一的，由上级或本级营商环境建设主管部门通报批评；情节严重的，由有关机关按相关规定予以查处：

（一）对营商环境建设主管部门和营商环境建设投诉平台及其主管部门提出的处理建议和要求无正当理由拒不办理、拖延办理或未按要求时限办结的；

（二）对营商环境建设主管部门和营商环境建设投诉平台及其主管部门调查处理被投诉事项，拒不配合，或者故意隐匿事实真相、提供虚假材料、欺上瞒下的；

（三）故意或重大过失，导致认定事实不清，或者适用法律错误，使国家利益或投诉人的合法权益受到重大损失的；

（四）对投诉人实施威胁、刁难或者打击报复的。

第八章 附则

第三十九条 各地区制定相应实施细则时，不得与本实施细则相冲突或相背离。

第四十条 本实施细则自颁布之日起实施，由省营商环境建设主管部门负责解释。