

中共南阳市委优化营商环境委员会办公室文件

宛营商办〔2021〕3号

中共南阳市委优化营商环境委员会办公室 关于印发《**南阳市营商环境问题快速处理 暂行办法**》的通知

各县市区优化营商环境主管部门，市直各有关单位：

现将《南阳市营商环境问题快速处理暂行办法》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



南阳市营商环境问题快速处理暂行办法

为维护市场主体合法权益，进一步优化营商环境，依据《优化营商环境条例》精神，按照《河南省优化营商环境条例》规定要建立健全投诉处理机制，通过便民服务专线、政务服务平台等渠道，接受社会各界对损害营商环境行为投诉举报的要求，结合我市工作实际，特制定本办法。

一、工作目标

深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕打造审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好的最佳营商环境这一目标，保障市场主体合理、合法诉求得到及时受理。建立营商环境问题快速处理机制，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，努力建设高效南阳、廉洁南阳、诚信南阳、法治南阳、公平南阳、宜居南阳、低成本南阳，让一流营商环境成为南阳发展的最强支撑，让“亲”“清”政商关系成为南阳各界共同崇尚的行为规范，让各类市场主体在南阳大地“如鱼得水”。

二、工作职责

全市营商环境问题快速处理工作在中共南阳市委优化营商

委托书应签名或加盖企业公章。

五、不受理问题范围

- (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) 已作出处理，问题人又以同一事实或者理由再次反映的；
- (六) 没有明确的反映人、被反映人，或者反映人、被反映人无法查找的；
- (七) 没有具体的违法事实或者问题线索不清晰的；
- (八) 反映问题的内容不符合有关法律、法规规定的。

六、工作流程

(一) 问题交办和转办。市、县两级优化营商环境主管部门收到营商环境问题来源中(一)(二)(三)(八)(九)(十)(十一)(十二)(十三)(十四)项问题，由按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，交办下级优化营商环境主管部门或涉及问题的主管部门办理，交办问题涉及多个单位的，由优化营商环境主管部门指定牵头办理单位会同相关单位

共同办理。

营商环境问题来源中(四)(五)(六)(七)项中,南阳市12345政务便民服务热线平台受理的营商环境问题由市热线办按照平台受理问题转办移交流程督促相关单位承办;南阳市“万人助万企”活动中市场主体反映营商环境问题和南阳市企业服务信息平台中市场主体反映营商环境问题由市工业和信息化局按照问题转办移交流程督促相关单位承办;南阳市政务服务平台中市场主体反映营商环境问题由市政务服务和大数据管理局按照问题转办移交流程督促相关单位承办。

(二)问题办理时限。市、县两级优化营商环境主管部门、市政府热线办、市工业和信息化局、市政务服务和大数据管理局收到的问题,要在1个工作日内制作市场主体反映问题交办通知,交办问题处理承办单位;承办单位接到交办问题后要在1个工作日内完成问题材料查阅,对反映问题初步核查,需要问题人补充提供材料的,应于当天联系反映人并发出补充通知书,同时根据现有内容同步开展调查处理工作。对不符合问题受理条件的,及时告知问题人并说明理由;符合受理条件的,问题处理承办单位应当立即受理,对问题人基本情况、受理时间及反映内容做好登记,建立问题受理台账。

承办单位受理的问题要立即开展调查处理,对于事实清楚、证据充分、依据准确的,要在受理后3个工作日内办结,并书面告知问题人;对于问题较为复杂,确需延长调查处理时间的,

由承办机构制作营商环境问题调查延期申请书，经主要领导签字确认后，报交办问题单位审核同意后，延长7个工作日继续开展调查处理，但必须向问题人说明情况；承办单位在延期7个工作日后仍无法办结的，需由承办机构再次制作营商环境问题调查延期报告，经主要领导签字确认后，报交办问题单位和市优化营商环境委员会办公室同意后确定合理延期时间，限时办结，并向问题人说明情况。

（三）问题调查处理。问题承办单位可采取分别约见双方当事人、现场走访、电话问询等多种方式对反映问题进行调查核实分析，调查核实清楚后，应及时作出处理意见，并书面告知问题人和问题交办单位，问题交办单位收到后及时归档销号。

承办单位在问题调查处理过程中发现单位或个人存在其他违法行为，应当按照有关法律法规要求，及时将违法行为线索移交监督执纪部门或司法机关调查处理。

（四）问题调查中止。有下列情况之一的，营商环境反映问题调查处理中止：

1. 案件处理需要以监察委员会、人民法院、人民检察院、行政复议机关、仲裁机构等未办结案件的结果为依据的；
2. 案件涉及法律适用问题，需要有权机关作出解释或者确认的；
3. 其他需要中止案件的情形。

调查处理中止的原因消除后，应当恢复调查处理。

(五) 问题调查终止。有下列情形之一的，营商环境反映问题调查处理终止：

1. 问题人自愿撤回反映问题的；
2. 问题人拒不配合调查工作的；
3. 问题人就调查事项申请仲裁、提起诉讼、申请行政复议的；
4. 其他需要终止调查处理的情形。

七、工作要求

(一) 全面统筹。各县市区、功能区要参照建立营商环境问题快速处理机制。各涉企部门要在本部门官网公布举报投诉电话、来信地址、来访地址等信息，建立营商环境问题办理台账档案，接到市场主体反映的营商环境问题要在规定时限内给予书面答复。

(二) 及时高效。在受理反映问题后，须尽快按本方案要求启动调查处理程序，限时办结。对于较复杂或涉及两个以上部门事项的投诉举报，牵头承办单位要尽快协调有关单位，并及时告知问题人延期理由。

(三) 定期回访。建立问题工作台帐，对问题人进行电话或上门回访，力求反映问题“事事有交待、案案有结果”。

(四) 严肃问责。对严重破坏营商环境问题、性质恶劣以及推进优化营商环境行动不力、贻误工作，造成不良影响的部门和个人，严格实行“一案双查”，对造成较大社会影响的典型

案例通过媒体向社会曝光。

（五）严格保密。办理问题案件时，严格遵守保密规定，依法保护问题人的合法权益，不得泄露问题人的个人信息，问题人要求保密的事项要予以保密。任何单位和个人不得以任何借口阻拦、压制和打击报复问题人。如有违反，依据相关规定进行严肃处理；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

中共南阳市委优化营商环境委员会办公室

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，优化营商环境，激发市场主体活力，增强发展内生动力，根据《优化营商环境条例》和《河南省优化营商环境条例》等有关规定，结合我市实际，制定本办法。

一、总体要求

（一）指导思想

（二）基本原则

（三）工作目标

（四）主要任务

（五）保障措施

中共南阳市委优化营商环境委员会办公室 2021年9月18日印发