

中共南阳市卧龙区委优化营商环境委员会办公室文件

宛龙营商办〔2021〕2号

中共南阳市卧龙区委优化营商环境委员会办公室 关于印发《卧龙区营商环境问题快速处理暂行 办法》的通知

各乡镇街道景区、区直有关部门：

现将《卧龙区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。



卧龙区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，通过企业服务专线、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，结合我区工作实际，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、六中全会精神，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，努力建设富强卧龙、活力卧龙、美丽卧龙、法治卧龙、幸福卧龙，让一流营商环境成为卧龙发展的最强支撑，让“亲”“清”政商关系成为卧龙各界共同崇尚的行为规范，让各类市场主体在卧龙大地“如鱼得水”。

二、工作职责

全区营商环境问题快速处理工作在中共南阳市卧龙区委优化营商环境委员会领导下进行，中共南阳市卧龙区委优化营商环境委员会办公室（以下简称区委营商办）统筹协调相关工作，负责

全区营商环境问题快速处理工作。区委营商办设立企业服务热线电话（63215306），联络邮箱（wlyshj2021@163.com）及时受理企业诉求；区“万人助万企”活动办公室承担的“万人助万企”活动任务和区企业服务信息平台、区政数局承担的卧龙区政务服务平台及好差评系统要定期向区委营商办汇总交办转办事项办理情况。区委营商办定期将各类问题快速处理情况汇总报告区委优化营商环境委员会。

三、营商环境问题来源

- （一）区委营商办收到市场主体反映的营商环境问题；
- （二）上级优化营商环境主管部门交办的市场主体反映的营商环境问题；
- （三）区委营商办发现的营商环境问题；
- （四）区委营商办企业服务热线电话（63215306），联络邮箱（wlyshj2021@163.com）受理的营商环境问题；
- （五）卧龙区“万人助万企”活动中市场主体反映的营商环境问题；
- （六）卧龙区企业服务信息平台中市场主体反映的营商环境问题；
- （七）卧龙区政务服务平台中市场主体反映的营商环境问题；
- （八）省、市、区营商环境特邀监督员反映的营商环境问题；
- （九）区内发生损害营商环境舆情事件，被新闻媒体曝光且有重大影响的问题；

- （十）区领导批示交办的营商环境问题；
- （十一）区人大代表、政协委员等社会各界反映的营商环境问题；
- （十二）招商签约及重大项目推进中发现的营商环境问题；
- （十三）第三方评估机构等专门机构发现反馈的营商环境问题；
- （十四）其他渠道反映的营商环境问题。

四、问题应提供信息

- （一）问题书（问题主体的姓名或者名称、联系方式，被反映主体的名称、问题事项、诉求）；
- （二）与问题事项相关的资料，包括书面材料、照片、录音、录像等；
- （三）委托他人代理反映的，应当提供问题人出具的授权委托书及受托人身份证明等相关材料；
- （四）其他便于受理单位查证处理的有关信息。

以上反映情况及提供的材料必须真实准确，问题书、授权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。区委营商办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，区委营商办企业服务热线电话（63215306），联络邮箱（wlyshj2021@163.com）受理的营商环境问题由区委营商办按照平台受理问题转办移交流程督促相关单位承办；卧龙区“万人助万企”活动中市场主体反映营商环境问题和卧龙区企业服务信息平台中市场主体反映营商环境问题由区“万人助万企”活动办公室按照问题转办移交流程督促相关单位承办；卧龙区政务服务平台中市场主体反映营商环境

问题由区政数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。区委营商办、区“万人助万企”活动办公室、区政数局收到的问题，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，报交办问题单位和区委营商办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。各乡镇街道景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。

抄送：区委办、区人大办、区政府办、区政协办。

中共南阳市卧龙区委优化营商环境委员会办公室 2021 年 11 月 30 日印发
