

中共湛江市委办公室

湛办字〔2023〕18号

中共湛江市委办公室 湛江市人民政府办公室 关于印发《湛江市营商环境投诉监督中心 工作方案》《湛江市营商环境投诉 监督办法（试行）》的通知

各县（市、区）党（工）委和人民政府（管委会），市委各
部委，市直各单位，市各人民团体，中央、省驻湛各单位：

《湛江市营商环境投诉监督中心工作方案》《湛江市营商环境
投诉监督办法（试行）》已经市委、市政府领导同志同
意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中共湛江市委办公室

湛江市人民政府办公室

2023年3月31日

湛江市营商环境投诉监督中心工作方案

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，深入贯彻习近平法治思想，根据《广东省优化营商环境条例》《湛江市优化营商环境条例》等精神，建立湛江市营商环境投诉监督中心，搭建执法、司法等问题“一站式”投诉监督平台，进一步提高我市营商环境监督质效，构建常态化、系统化、全链条、高效率的营商环境投诉处理体系，全面提升各类市场主体的获得感和满意度，激发创业创新的活力和动力，为湛江营造法治化营商环境，推动湛江经济跨越式、高质量发展提供坚强的保障。

二、工作内容

（一）成立湛江市营商环境投诉监督中心

湛江市营商环境投诉监督中心（以下简称投诉监督中心）是湛江市委、市政府统筹全市行政执法监督和检察法律监督中有关营商环境投诉监督职责的议事协调机构（不纳入市级议事协调机构管理），挂牌在湛江市人民检察院，由市检察院、市司法局派员联合办公，由市检察院代行日常管理职责。

投诉监督中心由市检察院、市司法局主要负责同志分别

担任中心正副主任，市检察院、市司法局、市发改局、市工信局、市信访局、市工商联领导任中心成员。中心下设办公室负责日常工作，设在市检察院，由市检察院负责同志担任办公室主任。

投诉监督中心建立“6+N”联席会议工作机制，对重大紧急疑难复杂投诉事项，由市检察院、市司法局、市发改局、市工信局、市信访局、市工商联及其他涉营商环境有关单位集体商议、协调解决。

（二）受理投诉范围

投诉监督中心受理投诉范围如下。

1. 有下列营商环境行政执法监督类问题投诉情形之一的，可以向投诉监督中心投诉：

（1）对符合法定条件且申报材料齐全的行政许可、政务服务申请不予受理或者不按规定程序和时限办理的；

（2）擅自设立收费项目，提高收费标准，扩大收费范围的；

（3）无法定依据对市场主体采取行政处罚措施的；

（4）限制市场公平竞争、设置垄断条件或者地域保护限制条件、擅自提高市场准入门槛的；

（5）其他涉及营商环境行政执法监督类的投诉事项。

2. 有下列营商环境检察法律监督类问题投诉情形之一的，可以向投诉监督中心投诉：

(1) 对涉市场主体刑事案件有案不立、错误立案、违规立案、立而不侦、久拖不决的；对涉案企业、企业家无罪判有罪、量刑畸轻畸重的；以刑事手段违规插手经济纠纷的；超权限、超范围、超数额、超时限查封、扣押冻结市场主体财产的；滥用刑事强制措施以及刑罚执行不当的；

(2) 在涉市场主体民事审判和执行活动中超期审理、适用审判程序错误、违法保全、违法先予执行、违法采取强制措施、违法送达；执行审查活动违法、超标的执行、消极执行、拖延执行、选择性执行、违法处置被执行财产；故意制造虚假诉讼、贪赃枉法的；

(3) 在涉市场主体行政审判和执行活动中存在不当减损市场主体权利或增加义务的；在涉市场主体行政非诉执行活动中因不当强制行使市场主体陷入生产经营困难的；

(4) 对生态环境和资源保护、食品药品安全、国有财产保护、国有土地使用权出让、安全生产、个人信息保护等领域负有监督管理职责的行政机关可能违法行使职权或者不作为，致使国家利益或者社会公共利益受到侵害的；

(5) 其他涉及营商环境检察法律监督类的投诉事项。

(三) 处理程序

投诉监督中心对于收到的投诉事项，在3个工作日内研究决定是否受理。不符合受理条件的需告知原因或者通知补正材料。对已受理的投诉事项，应当移交市级相关职能部门

办理。办理单位应当在收到移交函之日起 15 个工作日内将办理过程或办理结果反馈投诉人，并书面报送投诉监督中心；对于重大疑难复杂投诉事项，经投诉监督中心批准可以延长，最长不得超过 60 个工作日。办理过程中需启动行政程序或者法律程序的，办理时限按照相关规定执行；发现违纪违法问题的，按规定移交纪检监察机关。

（四）投诉途径

投诉人可以通过以下方式反映问题：

1. 来电。12309 检察服务热线；市内：12309（分机 2）；市外：0759—12309（分机 2）；

2. 来信。地址：广东省湛江市赤坎区人民大道北 35 号湛江市人民检察院；邮编：524043；邮箱 zjyshjtsjd@163.com；

3. 来访。湛江市人民检察院 12309 检察服务中心；

4. 网络。湛江市人民检察院微信公众号。

投诉人应当通过以上方式，客观、真实地反映问题，投诉材料应当包括以下内容：

1. 明确的投诉对象；

2. 具体的问题、诉求和理由；

3. 必要的证明材料；

4. 投诉人真实姓名、地址、联系方式等基本信息；

5. 以单位名义投诉的，需加盖单位公章。

三、工作要求

（一）提高政治站位，务求工作实效

营商环境是一个地区综合实力、区域竞争力、现代化程度和治理水平的集中体现，事关发展全局。市检察院、市司法局及相关部门要深刻认识建立湛江市营商环境投诉监督中心的重大意义，进一步统一思想、凝聚共识，结合本部门的角色定位，切实发挥牵头、配合、引导、推动作用，全力打造群众和企业满意的政务环境。

（二）建立联动机制，形成工作合力

建立定期分析报告会商协调工作制度，每季度对全市营商环境投诉情况进行分析总结；重点分析市场主体投诉集中领域、办理或答复满意度较低事项、企业反映强烈的典型案例、影响行业发展共性问题等情况，报市委、市政府决策参考，并抄送市全面优化营商环境领导小组办公室。每年围绕1—2个重点问题联合开展执法执纪检察监督检查。

（三）强化宣传报道，扩大社会影响

市检察院、市司法局要充分利用门户网站、“两微一端”以及新闻媒体加大对投诉监督中心的宣传力度，积极宣传先进经验做法，大力培育先进典型，发挥示范引领作用，扩大投诉监督中心的影响，不断把优化营商环境工作引向深入。

（四）注重工作总结，推广经验成果

建立工作信息定期报送机制，市检察院、市司法局分别

指定专人负责信息报送工作，认真总结在优化营商环境方面的工作进度、做法成效和典型案例，并于每季度最后一个月的 25 日前书面报送至投诉监督中心办公室。办公室将对好做法、好经验进行推广，为全面优化营商环境提供可复制、可借鉴的湛江经验。

湛江市营商环境投诉监督办法（试行）

第一章 总则

第一条 为深入贯彻落实《广东省优化营商环境条例》《湛江市优化营商环境条例》，解决承担营商环境投诉工作的有关单位职能交叉、多头负责、缺乏监督及市场主体投诉不便等问题，保护市场主体合法权益，切实提升市场主体获得感和满意度，结合本市实际，特制定本办法。

第二条 法人及非法人组织投诉我市各级机关或者具有公共服务职能的单位及其工作人员不履职或者不正确履职，影响营商环境的行为，适用本办法。对于有明确法律法规规定的特定行业的投诉，依照相关法律法规处理。

第三条 湛江市营商环境投诉监督中心（以下简称投诉监督中心）负责受理、交办、监督我市范围内各类市场主体投诉损害营商环境建设的事项，及时向市委、市政府报告全市重大投诉问题及逾期未办结投诉情况。投诉监督中心建立“6+N”联席会议工作机制，对重大紧急疑难复杂投诉事项，由市检察院、市司法局、市发改局、市工信局、市信访局、市工商联及其他涉营商环境有关单位集体商议、协调解决。

第四条 投诉监督中心是湛江市委、市政府统筹全市行政执法监督和检察法律监督中有关营商环境投诉监督职责的议事协调机构（不纳入市级议事协调机构管理），受市委领导；投诉监督中心设在市检察院，市检察院、市司法局派员联合办公，由市检察院代行日常运行管理职责。

第五条 投诉监督中心按照公正合法、及时高效、谁主管谁负责原则处理涉营商环境投诉。

第六条 投诉监督中心应当与各涉营商环境有关单位建立网络互通、信息交流、联动处理工作机制，研究解决营商环境投诉监督工作相关问题。

第七条 投诉监督中心应当建立政企沟通机制，通过微信公众号、组织座谈会等方式与企业 and 行业协会沟通交流，听取意见建议，帮助企业发展过程中遇到的问题和困难；工商业联合会、行业协会等组织应当协助会员向投诉监督中心反映优化营商环境的意见建议和诉求，依法维护市场主体合法权益。

第二章 投诉受理

第八条 有下列营商环境行政执法监督类问题投诉情形之一的，可以向投诉监督中心投诉：

（一）对符合法定条件且申报材料齐全的行政许可、政

务服务申请不予受理或者不按规定程序和时限办理的；

（二）擅自设立收费项目，提高收费标准，扩大收费范围的；

（三）无法定依据对市场主体采取行政处罚措施的；

（四）限制市场公平竞争、设置垄断条件或者地域保护限制条件、擅自提高市场准入门槛的；

（五）其他涉及营商环境行政执法监督类的投诉事项。

第九条 有下列营商环境检察法律监督类问题投诉情形之一的，可以向投诉监督中心投诉：

（一）对涉市场主体刑事案件有案不立、错误立案、违规立案、立而不侦、久拖不决的；对涉案企业、企业家无罪判有罪、量刑畸轻畸重的；以刑事手段违规插手经济纠纷的；超权限、超范围、超数额、超时限查封、扣押冻结市场主体财产的；滥用刑事强制措施以及刑罚执行不当的；

（二）在涉市场主体民事审判和执行活动中超期审理、适用审判程序错误、违法保全、违法先予执行、违法采取强制措施、违法送达；执行审查活动违法、超标的执行、消极执行、拖延执行、选择性执行、违法处置被执行财产；故意制造虚假诉讼、贪赃枉法的；

（三）在涉市场主体行政审判和执行活动中存在不当减损市场主体权利或增加义务的；在涉市场主体行政非诉执行活动中因不当强制执行使市场主体陷入生产经营困难的；

(四) 对生态环境和资源保护、食品药品安全、国有财产保护、国有土地使用权出让、安全生产、个人信息保护等领域负有监督管理职责的行政机关可能违法行使职权或者不作为，致使国家利益或者社会公共利益受到侵害的；

(五) 其他涉及营商环境检察法律监督类的投诉事项。

第十条 投诉人可以通过以下方式反映问题：

(一) 来电。12309 检察服务热线；市内：12309（分机 2）；市外：0759—12309（分机 2）；

(二) 来信。地址：广东省湛江市赤坎区人民大道北 35 号湛江市人民检察院；邮编：524043；邮箱 zjyshjtsjd@163.com；

(三) 来访。湛江市人民检察院 12309 检察服务中心；

(四) 网络。湛江市人民检察院微信公众号。

第十一条 投诉人应当通过以上方式，客观、真实地反映问题，投诉材料应当包括以下内容：

(一) 明确的投诉对象；

(二) 具体的问题、诉求和理由；

(三) 必要的证明材料；

(四) 投诉人真实姓名、地址、联系方式等基本信息；

(五) 以单位名义投诉的，需加盖单位公章。

投诉人采用来电、来访等形式投诉的，投诉受理人员应当记录前款各项信息。

第十二条 投诉人可以本人提出投诉，也可以委托他人代为提出。委托他人投诉的应当出具授权委托书。

第十三条 下列投诉不予受理：

（一）属于民事纠纷的；

（二）人民法院、人民检察院、行政复议机关、信访工作机构、仲裁机构等单位已经立案、尚未结案或者已经作出处理决定的；

（三）无明确投诉对象及具体诉求的；

（四）依据本办法规定投诉事项已终结，投诉人没有新的有效证据又重复投诉的；

（五）不属于营商环境投诉监督中心职责范围的；

（六）其他不符合投诉受理条件的。

第三章 投诉处理

第十四条 投诉监督中心对于收到的投诉事项，在3个工作日内研究决定是否受理。不符合受理条件的需告知原因或者通知补正材料，补正材料的时间不计入受理的期限。

对于市场主体有关政策咨询、办理政务服务或工作建议等非投诉事项，及时告知其至具体责任单位办理。

第十五条 对已受理的投诉事项，应当移交市级相关职能部门办理。市检察院负责办理营商环境检察法律监督类问

题的投诉；市司法局负责办理营商环境行政执法类问题的投诉；投诉监督中心联席会议单位及其他涉营商环境有关单位负责办理职责范围内的具体投诉事项。

市级相关职能部门按照管辖规定，可以自行办理，也可以转交至下级单位办理，下级办理单位不得再转交办理。投诉事项涉及多个单位或无法明确主体责任的，由投诉监督中心指定一个牵头单位负责办理，相关单位应做好协助配合工作。

健全与纪委监委的线索移送协调衔接机制，形成监督合力。

第十六条 办理单位应当在收到移交函之日起 15 个工作日内将办理过程或办理结果反馈投诉人，并书面报送投诉监督中心；对于重大疑难复杂投诉事项，经投诉监督中心批准可以延长，最长不得超过 60 个工作日。办理过程中需启动行政程序或者法律程序的，办理时限按照相关规定执行；发现违纪违法问题的，按规定移交纪检监察机关。

投诉监督中心应当在受理、移送环节程序性告知投诉人，并及时回访投诉人，建立相关工作台帐。

第十七条 有下列情形之一的，投诉事项中止：

（一）案件处理需要以人民法院、人民检察院、行政复议机关、信访工作机构、仲裁机构等未审结案件的办理结果为依据的；

（二）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；

(三) 其他需要中止案件的情形。

第十八条 有下列情形之一的，投诉事项终止：

(一) 投诉人撤回投诉的；

(二) 投诉人就投诉事项申请仲裁、行政复议或者提起诉讼的；

(三) 纪检监察机关、司法机关、执法机关依职权启动办理程序的；

(四) 投诉人无正当理由不配合调查的。

第十九条 有下列情形之一的，视为投诉事项办理终结：

(一) 经调查，投诉事项事实清楚、处理恰当、手续完备、程序合规的；

(二) 投诉人收到办理答复并满意的；

(三) 投诉人对办理答复不满意，但不能提供新的充足有效证据材料的。

第二十条 投诉人对办理结果不满意的，再次投诉且能够提供新的充足有效证据材料的，投诉监督中心可发回办理单位重新办理。

第二十一条 对已经办理终结的投诉事项，如有必要，投诉监督中心可以对投诉处理情况进行公开答复。

投诉监督中心可以向社会公开曝光损害营商环境的典型案例。

第四章 监督问责

第二十二条 办理单位及其工作人员应当依据本办法规定处理投诉事项。投诉监督中心通过开展重点督查、专项督查、联合督查等方式监督投诉办理答复情况；通过回访等方式开展投诉人满意度测评。

第二十三条 对违反本办法规定，不履行、不正确履行相关职责或者逾期改正违法行为的，投诉监督中心将依职权督促相关单位整改或者提请市委、市政府作出处理决定。

第二十四条 被投诉对象应当积极配合调查核实工作，按要求提供证据材料，并严格遵守办理意见，执行办理决定。对拒不执行，或者威胁、打击、报复投诉人的，投诉监督中心将相关情况通报有关主管部门。

第二十五条 投诉人采取捏造夸大事实、伪造材料等方式诬告陷害他人的，依规依纪依法严肃处理，或者移交有关机关依法处理。

第二十六条 投诉监督中心应当对有关部门办理本办法营商环境投诉处理情况进行年度目标测评，并纳入政务服务“好差评”系统。

第二十七条 各级人民政府和有关部门及其工作人员在优化营商环境、推进深化改革中探索试验、勇于担当、勤勉尽责，但工作中出现失误错误或者偏差，未能实现预期目

标，其工作符合国家及省、市确定的改革方向，决策程序符合规定，未谋取私利并且未损害公共利益的，对其不作负面评价，免予追究责任。

第二十八条 投诉监督中心工作人员对在履行职责过程中知悉的国家秘密、商业秘密和个人隐私，应当依法予以保密，不得泄露或者非法向他人提供。

第二十九条 投诉监督中心工作人员在营商环境监督工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由有权机关依法给予处理。

第五章 工作机制

第三十条 经联席会议仍难以协调解决的重大紧急疑难复杂投诉事项，由投诉监督中心报市委、市政府研究解决。

第三十一条 投诉监督中心建立定期分析报告会商协调工作制度，每季度对全市营商环境投诉情况进行分析总结；重点分析市场主体投诉集中领域、办理或答复满意度较低事项、企业反映强烈的典型案例、影响行业发展共性问题等情况，报市委、市政府决策参考，并抄送市全面优化营商环境领导小组办公室。每年围绕 1—2 个重点问题联合开展执法执纪监督检查。

第六章 附则

第三十二条 本办法规定的期限以工作日计算，不含法定节假日。

第三十三条 本办法由中共湛江市委办公室、湛江市人民政府办公室负责解释，具体解释工作由湛江市营商环境投诉监督中心承担。

第三十四条 本办法自印发之日起施行。试行期限3年。