

# 平顶山市优化营商环境工作领导小组办公室文件

平营商办〔2019〕5号

## 关于印发《平顶山市优化营商环境企业投诉平台工作方案》的通知

各县（市、区）人民政府，城乡一体化示范区、高新区管委会，市各有关单位：

为全面优化我市营商环境，构建新型政商关系，畅通政企沟通渠道，提高行政综合服务效能，经市政府同意，建设平顶山市优化营商环境企业投诉平台。现将《平顶山市优化营商环境企业投诉平台工作方案》印发给你们，请认真贯彻落实。



# 平顶山市优化营商环境企业投诉平台 工作方案

为全面优化我市营商环境，构建新型政商关系，提高行政综合服务效能，促进我市经济高质量发展，现就建设市“优化营商环境企业投诉平台”制定如下方案。

## 一、基本思路

坚持问题导向，突出精准服务，着力解决政府部门以及承担服务企业的企事业单位在服务企业方面存在的问题。按照“统一受理、按责转办、及时办结、重点督办、严格考核”的工作机制，建立全市统一的企业投诉平台，实现“直接沟通有平台、诉求反映有渠道、问题纾解有机制、优化服务有效能”。

## 二、工作机构

市优化营商环境工作领导小组是企业投诉平台工作的领导机构，市优化营商环境工作领导小组办公室为市“优化营商环境企业投诉平台”日常工作的管理机构，负责投诉事项的受理、转办、督办、回访、考核等工作。

## 三、服务对象

全市所有工商登记企业；在平顶山进行工程建设、提供商品或服务的企业。

## 四、受理投诉范围

1.未落实“最多跑一次”改革要求，在涉企服务中随意拖延、

被动应付、敷衍塞责，让企业多头跑、重复跑的；

2.对企业进行选择性的执法、随意性执法、粗暴执法等干扰企业正常生产经营活动的；

3.在落实涉企优惠政策过程中“上有政策、下有对策”、藏着不给、拖着不办、刁难企业、推诿扯皮或以各种理由致使涉企优惠政策不落地的；

4.利用职权在企业入股经商、强制或暗示企业购买指定产品或服务、向企业乱收费、“吃拿卡要”以及其他干扰企业日常运行和损害企业利益的；

5.限制或者变相限制符合准入条件的企业参与招投标采购活动的；

6.限制或禁止外地企业到本地从事生产经营，以及限制或禁止外地商品、服务进入本地市场以及其他以不平等甚至排斥性待遇对待外来投资者的；

7.在招商引资项目签约后，无故不启动、不推进、不落实，或者对投资者反映的问题不及时协调解决的；

8.对企业正当合理诉求不回应或推诿拖延的；

9.其他损害企业正常经营的行为。

## 五、受理方式

在平顶山市人民政府门户网站增加模块，实现网上受理、问题转办督办。

## 六、工作流程

工作流程分为四个阶段：即受理阶段、转办阶段、办理阶段和反馈阶段。

1.受理阶段。市优化营商环境领导小组办公室对企业反映的以上9个方面问题进行受理并梳理分类。

2.转办阶段。市优化营商环境领导小组办公室根据问题类型和部门职责，进行即收即转；涉及2个以上部门的问题，分别批转，明确1家牵头部门，其他部门配合办理。

3.办理阶段。对批转的问题，各承办部门应当按照职责认真办理，涉及2个以上部门的问题，由牵头部门协调相关部门协同办理。

4.反馈阶段。谁承办，谁反馈；谁牵头，谁反馈。承办部门应将办理结果及时向投诉的企业反馈，并将办理情况报市优化营商环境领导小组办公室。

## 七、工作机制

1.问题每日转办。对企业反映的问题，每日一汇总，即时转交各相关部门办理。各部门对承办事项，要行动迅速、措施有力，及时办结。

2.建立工作台账。对问题受理、转办、督办、办理、反馈及办理结果进行详细统计，做到有据可查。

3.开展督办奖惩。“优化营商环境企业投诉平台”问题办理情况列入各县（市、区）、市直各部门的年度绩效考核范围。市优

化营商环境工作领导小组办公室对各部门办理情况每月通报 1 次。对工作成绩突出的部门和个人进行通报表扬；对企业反映的合理合法问题办理不力，给企业带来损失，造成较大社会负面影响的部门，进行通报批评；对干部在工作中存在不作为、慢作为，情节严重、影响恶劣的，转交有关部门予以问责。

4.各县（市、区）按照属地管理原则开展工作。

## 八、时间安排

投诉平台于 12 月 1 日上线试运行。

