

宜阳县优化营商环境工作领导小组办公室文件

宜营商办〔2022〕3号

关于制定宜阳县优化营商环境投诉举报交办 机制的通知

各有关单位、各界人士：

为贯彻落实国务院《优化营商环境条例》、《河南省优化营商环境条例》，及时高效办理营商环境投诉举报事项，结合我县实际，建立优化营商环境投诉举报交办机制。具体如下：

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职能的企事业单位在服务企业方面存在的问题。按照“分指标受理、按责转办、及时办结、重点督办、严格考核”的工作机制，建立全县系统的企业投诉交办机制，做到“直接沟通有平台、投诉反映有渠道、问题纾解有机制、优化服务有效能”。

二、工作机构

县优化营商环境工作领导小组是企业投诉交办工作的领导机构，县优化营商环境工作领导小组办公室（以下简称“县营商办”）为企业投诉交办日常工作的管理机构，负责督促全县相关单位对投诉举报事项的受理、办结、反馈，并对办理情况进行考核等工作。

27 个专项工作小组牵头单位为本指标范围内企业投诉问题接收单位，负责本指标范围内投诉举报事项的受理、转办、办结、反馈等。各单位设立的投诉电话必须保持在工作日内畅通，并安排专人负责。

三、服务对象

全县所有工商登记企业；在宜阳县进行工程建设、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、利用职权在企业搭股经商、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行为的。

10、上级交办的其他任务。

五、受理方式

1、对市优化营商环境领导小组办公室受理并转办的问题，由县营商办统一接收并转交各相关部门进行办理。

2、对我县 110 联动热线收到的优化营商环境企业投诉问题，以及政府网站留言、来信、来电等途径收集到的优化营商环境企业投诉问题，其中涉及举报单位不作为、乱作为、“吃拿卡要”等作风问题的直接移交县纪委监委对口科室予以处理，其余的按照工作流程受理转办。

3、对县优化营商环境建设专项工作小组及各县（镇）所公布的投诉方式收集到的企业投诉问题，属于本部门职责范围内的，

应积极办理，需要其他单位办理的应向相关单位进行转办、交办，也可上报县营商办由其进行转办、交办。

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。由投诉收集单位对企业通过上述投诉举报渠道反映的问题进行受理并梳理分类，建立问题台账。

2、转办阶段。根据问题类型和部门职责，进行即收即转，对属于涉及面广、有倾向性的热点问题，及时报主管领导阅示，按领导批示转交有关部门或单位办理；涉及两个以上部门的问题，分别批转，明确一家牵头部门，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，涉及两个以上部门的问题，由牵头部门协调相关部门协同处理，各部门应按照 13710 工作制度进行办理。

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在办理完结的同时向投诉的企业反馈，并将办理情况报县营商办。

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，即时办结。

2、建立工作台账。对企业反映的问题，建立台账。对受理、转办、办理、督办、反馈及办理结果进行详细统计，做到有据可

查。

3、实行督办通报机制。县营商办不定期对各部门办理情况进行回访督办，并对企业反映问题办理不力的部门，进行通报批评；对相关人员在工作中存在不作为、慢作为，情节严重、影响恶劣的，转交纪委监委予以问责。

八、时间安排

本机制自 2022 年 7 月 25 日起施行。

附：宜阳县优化营商环境投诉举报通讯录

附件：

宜阳县优化营商环境投诉举报通讯录

单位名称	投诉电话	投诉邮箱	受理范围
宜阳县优化营商环境办公室	0379-68878779	yyxyhyshjbgs@163.com	全县范围内涉营商环境事项
宜阳县政法委	18937961069	Yyzfdcjd@163.com	企业权益保护 保护中小投资者
宜阳县信用体系建设办公室	0379-80882059	yyxxyb@163.com	信用环境建设
宜阳县重点项目管理办公室	0379-68877627	yyxzdb@126.com	项目保障
宜阳县人社局	0379-63089551	ldbzjcdd@126.com	劳动力市场监管 人才流动便利度
宜阳县公共资源交易中心	0379-68937393	yyxggzyjy@126.com	招标投标
宜阳县税务局	0379-68912366	/	缴纳税费
国网宜阳县供电公司	0379-68826616	yygzy@126.com	获得电力
宜阳县环保局	0379-68872369	Yyxhbjxfk@126.com	蓝天净土森林覆盖面

宜阳县人民法院	0379-63157667	yyfyjcs@163.com	执行合同 办理破产
宜阳县住房和城乡建设局	13333791813	jsjfwck@126.com	办理建筑许可
宜阳县交通运输局	0379-68882860	yiyangjtj@163.com	综合立体交通
宜阳县财政局	0379-68872172	yyxczjcgb@126.com	政府采购
宜阳县金融服务中心	0379-68883397	yyxjrb3397@163.com	获得信贷
宜阳县商务局	0379-68881527	yyswjc@163.com	市场开放度
宜阳县政务服务中心	0379-68871308	YYXXZFWZX@126.com	政务服务
宜阳县自然资源局	0379-68820625	yygtjj@126.com	不动产登记
宜阳县市场监督管理局	0379-68894072	lyyy12315@126.com	企业开办 市场监管 知识产权
宜阳县科技和工业信息化局	0379-68882166	Yyxkgjbgs@126.com	产业链和产业集群 创新创业活跃度
宜阳县卫生健康委员会	15038500570	yyxwsjck@126.com	基本公共服务满意度
宜阳县文化广电和旅游局	0379-68882464	yywenhua ju@126.com	基本公共服务满意度

宜阳县民政局	0379-68822293	yyx11b@163.com	基本公共服务满意度
宜阳县中油华宜 天然气有限公司	0379-68871777 0379-68886771	1664858753@qq.com	获得用气
宜阳县水务集团 有限公司	0379-68882837 0379-68889718	Yiyangzilaishui@126. com	获得用水
白杨镇人民政府	0379-68798003	byzzf2008@163.com	本辖区内营商环境事项
董王庄乡人民政 府	0379-68968003	dwzxdzb@163.com	本辖区内营商环境事项
高村镇人民政府	0379-68908003	gcxzf003@126.com	本辖区内营商环境事项
韩城镇人民政府	0379-68990003	hczdzb@126.com	本辖区内营商环境事项
花果山乡人民政 府	0379-68999003	mcxzf@126.com	本辖区内营商环境事项
锦屏镇人民政府	0379-68882053	jpzrmzfdzb@126.com	本辖区内营商环境事项
莲庄镇人民政府	0379-68938003	lzxzdb@163.com	本辖区内营商环境事项
柳泉镇人民政府	0379-68729361	lq68729361@163.com	本辖区内营商环境事项
张坞镇人民政府	0379-68998003	zhangwuxiang003@126. com	本辖区内营商环境事项

赵保镇人民政府	0379-68788003	/	本辖区内营商环境事项
上观乡人民政府	0379-68939008	sgxzf008@163.com	本辖区内营商环境事项
香鹿山镇人民政府	0379-68716008	xls68716008@163.com	本辖区内营商环境事项
三乡镇人民政府	0379-68748002	sanxiangzzf@163.com	本辖区内营商环境事项
樊村镇人民政府	0379-38978003	fc68978003@126.com	本辖区内营商环境事项
盐镇乡人民政府	0379-68758003	yzx68758003@163	本辖区内营商环境事项
城关镇人民政府	0379-68882169	yycgzrmzf123@163.com	本辖区内营商环境事项

