

ICS 03.080.01
CCS A 00

DB2101

沈阳市地方标准

DB 2101/T 0068—2023

涉企营商环境诉求办理规范

Specification for handling business-related environmental demands

2023 - 04 - 13 发布

2023 - 05 - 13 实施

沈阳市市场监督管理局

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 职责范围	1
5 诉求受理	1
6 办理要求	2
7 办结要求	3
8 监督考核	4
附录 A（规范性）沈阳市营商环境投诉办结确认单	5
参考文献	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由沈阳市营商环境建设局提出并归口，同时负责标准的宣贯、监督实施等工作。

本文件起草单位：沈阳市营商环境建设局。

本文件主要起草人：张展、史青海、葛晓楠。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈。

文件归口管理部门联系电话：024-83962600，通讯地址：沈阳市沈河区市府大路260号。

文件主要起草单位联系电话：024-83963723，通讯地址：沈阳市沈河区市府大路260号。

涉企营商环境诉求办理规范

1 范围

本文件规定了涉企营商环境诉求办理的职责范围、诉求受理、办理要求、办结要求和监督考核等内容。

本文件适用于沈阳市各级政府部门，各直属事业单位可参照执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 职责范围

各级营商环境建设行政管理部门负责各级涉企营商环境诉求办理工作的指导协调、督查督办和监督考核，并应履行如下职责：

- 受理营商环境诉求申请；
- 承接本级政府和上级营商环境建设主管部门转办、交办的企业诉求事项；
- 对营商企业诉求督查督办并提出处理建议和要求；
- 监督考核被投诉主体落实处理建议和要求情况；
- 对营商企业诉求办理工作开展业务指导，组织企业诉求办理人员进行业务培训；
- 开展调查、组织协调推动企业诉求事项解决；
- 负责企业诉求事项的统计分析；
- 应办理的其它事项。

5 诉求受理

5.1 受理要求

法人或者非法人组织对各级政府和有关部门、单位及其工作人员，违反国家《优化营商环境条例》和《辽宁省优化营商环境条例》，未依法依规履行优化营商环境职责、侵犯其合法权益或给营商环境造成不良影响的行为，提出的企业在生产经营过程中遇到的营商环境投诉、咨询、求助、意见建议等诉求。

5.2 受理渠道

5.2.1 通过开展政务活动收集整理。

5.2.2 通过 12345 政务服务便民热线和网络平台等渠道企业反馈。

5.2.3 通过企业来信、来函、来访等其他方式登记。

5.3 分类处理

属于下列情形的，工作人员按照相应方式分类处理，引导诉求人通过相应渠道反映问题：

- 通过 110、119、120、122 等紧急服务热线处理的紧急事项，告知其相应专线。涉及自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等事项，及时通报应急、消防、卫生、公安等部门，启动相应应急工作机制；
- 依法应通过或者已进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定途径和已进入信访渠道办理的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和其他依法应由有关行业主管部门处理的；
- 违反法律法规规章及相关政策规定，违背公序良俗的；
- 处理诉求过程中，超出承办单位职责范围的诉求，引导其通过市场、社会等其他渠道解决；
- 正在办理或者办理完毕，且诉求人没有新情况、新理由再次提出同一诉求事项的，告知其办理进展或者办理结果；
- 缺少必要材料的，通知诉求人在规定期限内补齐相关材料。

6 办理要求

6.1 转办

责任单位接到诉求后，应依法履职，及时联系诉求人了解具体情况，并在规定时限内向诉求人和诉求主管部门反馈办理情况，办理时限要求如下：

- 咨询、求助、建议类问题应在 5 个工作日内反馈阶段性答复意见，15 个工作日内反馈最终办结意见；
- 举报、投诉类问题应在 15 个工作日内反馈调查核实情况或初步办理意见，6 个月内办结；
- 对不属于职责范围的诉求，应在 2 个工作日内提出申请；
- 对情况复杂或其他特殊原因，不能按规定时间反馈的诉求，应提出延期申请，同一诉求延期申请不超过 2 次，累计不超过 40 个工作日；
- 法律、法规对办理时限有明确要求的从其规定。

6.2 攻坚组办理

6.2.1 责任单位无法解决的诉求问题以及特殊疑难复杂问题，由营商环境建设领导小组办公室梳理汇总后转交相关市级攻坚组。

6.2.2 攻坚组牵头单位组织研究，推进办理，15 个工作日内将反馈报告提交平台。

6.2.3 对于情况复杂、15 个工作日不能按期办结的，攻坚组应在规定时限到期前提交延期申请，并告知企业延期原因和反馈时限。

6.2.4 延期申请不超过 2 次，每次不得超过 20 个工作日。

6.2.5 攻坚组应切实发挥解决“痛点”“难点”“堵点”等疑难问题的作用，不应以责任单位为单一地区（部门）等理由退件。

6.3 转办退件

对于不在本单位职责范围内的诉求问题，须在 2 个工作日内申请退回或申请转其他责任单位办理，并注明退件理由（依据）、办理意见和应该承办的单位，由营商部门批准后退回或另行转办。

6.4 结果反馈

6.4.1 反馈方式

- 6.4.1.1 转办件由责任单位负责反馈。
- 6.4.1.2 攻坚组办理件由攻坚组牵头单位负责反馈。

6.4.2 反馈内容

- 6.4.2.1 政策咨询和意见建议事项的结果反馈，应包括依据政策文件的文号、名称、对应条款内容以及对企业意见建议的正面回应等内容。
- 6.4.2.2 投诉求助事项的反馈报告至少包括三个方面内容：
 - 基本情况。包含诉求人反映问题基本内容，复杂问题应写明产生问题的原因及前期处理等有关情况；
 - 办理意见。应针对企业反映诉求问题逐项正面回应，明确诉求问题是否合理，举证材料是否属实等。如因诉求不合理不能予以解决的，应说明理由和依据；如认定诉求合理，应立即予以解决，短期内无法彻底解决的，应形成办理方案，明确解决时限；
 - 沟通反馈。包括承办人员与诉求人沟通情况，诉求人对于办理结果的意见和办理工作的评价等。

6.5 评价回访

由各级营商环境建设管理部门通过电话回访等方式进行回访，了解企业对涉企营商环境诉求办理情况的评价。

7 办结要求

7.1 企业诉求问题办理以解决企业合理诉求为最终目标，以企业评价满意为基本标准，符合下列事项可视为办结：

- 诉求问题得到解决或诉求人认可办理结果，或经协调诉求人就诉求事项签署和解协议且得到执行的，或前期已认定办结诉求事项无新理由、新情况再次投诉的；
- 在诉求事项办理期间，诉求人就诉求事项提起诉讼、申请行政复议、仲裁或诉求事项进入诉讼执行程序的；
- 在诉求事项办理期间，诉求人自行提出终止办理或自愿撤回诉求的；
- 在诉求事项办理期间，需要诉求人补充相关证据材料，诉求人超出规定期限无正当理由不予补充或不予提供的；
- 诉求事项与事实不符或者无法核实的；
- 在诉求事项办理期间，公安、检察机关或纪委监委机关依法依规介入诉求事项调查的；
- 诉求事项违背法律法规规章及相关政策的；
- 在诉求事项办理期间，诉求人不予配合，规定期限内无正当理由不配合诉求办理工作的；
- 法律、法规规定的其他情形。

7.2 符合办结条件投诉类诉求并确认办结的，责任单位应填写诉求办结确认单和办结报告（诉求办结应符合附录 A 的规定。经诉求人同意并书面签字（盖章），报本级诉求办理主管部门审核确认后，报上级诉求主管部门审定。

7.3 办结报告应格式规范，内容详实，事实表述清晰准确，处理方案切实可行，解决时限明确可循，包括但不限于如下内容：

- 认定诉求真实情况，说明调查核实过程及结论；

- 说明处理意见及办理结果，有法定依据的应标注出处，涉及款项处理及人员处分的应准确标注具体情况；
- 说明与诉求人沟通情况及满意程度，并将回访录音文件、照片、政策文件、领导签批意见等依据上传备案；
- 如需补充反馈应写明补充事项、补充理由、进一步处理意见及结果。

8 监督考核

8.1 监督管理

- 8.1.1 应按照相关政策文件接受上级部门、内部和相关部门以及社会的监督。
- 8.1.2 设有投诉渠道，并设有专人受理和回复服务对象的投诉。
- 8.1.3 加强信息化管理，做好与监管部门的及时沟通，确保作业质量符合相关规定内容。
- 8.1.4 责任单位及攻坚组牵头单位作为办件单位，应在受理诉求当日指定具体承办人员与诉求企业建立联系。在办理过程中通过审阅材料、听取陈述事实和理由、现场走访等方式对诉求内容进行调查核实分析，在与企业充分沟通的基础上形成办理意见，并按期向企业反馈办理情况和最终结果，保证转办件的办理质量。

8.2 考核

- 8.2.1 上一级营商环境建设行政管理部门负责对下一级进行年度考核。
- 8.2.2 各级营商部门应做好诉求办理的组织协调、督查督办工作，定期接受上级部门工作考核。
- 8.2.3 年度考核结果计入政府绩效考核，对出现重大过失的予以通报批评处理。

附 录 A
(规范性)
沈阳市营商环境投诉办结确认单

沈阳市营商环境投诉办结确认单如下。

表 A.1 沈阳市营商环境投诉办结确认单

投诉来源		受理时间		投诉编号	
投诉人(单位)名称				联系电话	
被投诉单位名称	(被投诉单位名称或具体办理该案件的单位名称)			联系电话	
投诉办结依据					
办理结果	<p>例文 1、**** (投诉单位或个人名称) 关于“**** (投诉内容)”的投诉案件, 经我局(办)前期核查、推动落实, 目前, **** (办理结果简述)。投诉单位(个人)对办理过程和办理结果满意, 并确认其投诉办结。</p> <p>例文 2、**** (投诉单位或个人名称) 关于“**** (投诉内容)”的投诉案件, 经我局(办)前期核查, **** (办理结果简述)。依照****, 符合办结条件, 申请办结。</p> <p>(简述办理的最终结果, 具体情况可后附相关证明材料)</p>				
责任部门意见	(签字、盖章) 年 月 日		投诉企业意见	同意办结 (签字、盖章) 年 月 日	
县、区政府 (市直单位) 意见	<p>经确认, 投诉事项符合认定办结条件, 申请办结。</p> <p style="text-align: right;">(分管领导签字 加盖公章) 年 月 日</p>				
市营商局意见					
存档备注					
<p>注: 办结依据如下:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投诉事项处理完毕的; 2. 投诉人主动申请撤销投诉的; 3. 投诉人或被投诉人就投诉事项向仲裁机构申请仲裁、向法院提起诉讼或申请行政复议的; 4. 经核实, 投诉事项与事实不符的; 5. 被投诉人涉嫌违法违纪, 移送纪检监察机关的; 6. 投诉人不予配合, 并拒绝提供真实情况的; 7. 经调查, 符合《辽宁省营商环境投诉处理办法》中不予受理范围的; 8. 法律、法规规定的其他情形。 					

参 考 文 献

- [1] 辽宁省人民政府办公厅关于印发《辽宁省12345政务服务便民热线管理办法》的通知
-