



通辽市优化营商环境重点指标 百日攻坚行动专项工作推进组

通营商推进组发〔2019〕2号

关于印发《通辽市优化营商环境百日攻坚 行动投诉举报处理办法》的通知

各旗县市区人民政府、开发区管委会，市政府有关委办局：

现将《通辽市优化营商环境百日攻坚行动投诉举报处理办法》印发给你们，请严格遵照执行。

通辽市政务服务局（代）

2019年6月28日



通辽市优化营商环境百日攻坚行动 投诉举报处理办法

为进一步推进全市优化营商环境百日攻坚行动，及时纠正发现的问题，维护各类市场主体的合法权益，根据《内蒙古自治区优化营商环境工作实施方案》《通辽市优化营商环境实施意见》，制定本办法。

第一条 本投诉举报制度，是指在全市优化营商环境百日攻坚行动期间，企业和群众针对政府职能部门或承担公共服务的企业提供企业开办、办理建筑许可、办理水电气暖、办理不动产登记、获得信贷、办理纳税、开展跨境贸易和投资、降低企业运行成本等服务过程中损害营商环境行为的投诉举报。

第二条 通辽市优化营商环境重点指标百日攻坚行动专项工作推进组办公室（以下简称推进办）负责投诉举报的受理、转办、督导和通报等工作，汇总全市投诉举报信息。

第三条 投诉举报事项的处理工作由相关事项涉及的主管部门或地方政府负责。

第四条 投诉举报可以通过以下渠道进行：

- （一）电话渠道：拨打“12345”市民服务热线；
- （二）电子邮件渠道：相关材料发至：tlysb@126.com；
- （三）网络渠道：通过登录市政府网站（www.tongliao.gov.cn）“优化营商环境百日攻坚行动投诉举报平台”进行；
- （四）信函渠道：相关材料邮寄至通辽市自然资源局综

(五) 投诉举报人不予配合，并拒绝提供真实情况的；

(六) 其他有关情形。

第九条 被投诉举报的单位和个人应如实提供有关材料和情况，积极配合相关部门的调查处理工作。

第十条 投诉举报办结后，投诉举报处理机构应将办理结果书面报推进办，由推进办负责答复投诉举报人。

第十一条 推进办要对投诉举报人的姓名、联系方式、投诉举报对象、投诉举报主要内容等进行登记备案，并将调查处理结果提供给相关部门，作为年度绩效考评的依据。

第十二条 投诉举报承办人员应严守保密纪律，不得泄露投诉举报人姓名及其他有关情况。

合办公大楼 4 楼 406 室（通辽市政务服务中心政务服务科），
邮编：028000。

第五条 政府职能部门或承担公共服务的企业在提供服务过程中有下列行为的，可以进行投诉举报：

（一）有推诿扯皮、敷衍塞责、不一次性告知等不作为行为的；

（二）有服务态度恶劣、吃拿卡要、乱收费等乱作为行为的；

（三）有办理时限长、材料繁、环节多等慢作为行为的；

（四）其他损害营商环境行为的。

第六条 下列投诉举报不予受理

（一）已经进入司法程序、行政复议程序和仲裁程序的；

（二）已经由纪检、监察等部门受理的；

（三）匿名投诉举报且事实不清、材料不全的；

（四）不属于营商环境监督职责范围的；

（五）其他不符合投诉举报受理条件的。

第七条 简单事项当日办结；一般事项应当自接到推进办转办单之日起 7 天内办结；重大复杂事项 15 天内办结。

第八条 有下列情形之一的，投诉举报事项视为办结：

（一）投诉举报事项处理完毕的；

（二）投诉举报人主动申请撤销投诉举报的；

（三）经核实，投诉举报事项与事实不符的；

（四）被投诉举报人涉嫌违纪违法，移送纪检监察机关的；