

开封市人民政府办公室文件

汴政办〔2021〕48号

开封市人民政府办公室 关于印发《开封市企业投诉处理办法》的通知

各县、区人民政府，市人民政府各部门：

《开封市企业投诉处理办法》已由市政府第 61 次常务会议于 2021 年 9 月 1 日修订通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2021 年 9 月 16 日

开封市企业投诉处理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步优化我市营商环境，切实保护企业和投资者合法权益，维护公平诚信、高效有序的市场秩序，激发市场活力，推动经济高质量发展，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内企业投诉的处理工作。

第三条 本办法所称企业包括：本市行政区域内依法成立的企业、市外企业在本市依法设立的代表处（分支机构）和处于企业筹备期的投资者。

本办法所称行政机关是指本市各级人民政府及其工作部门，以及法律、法规授权行使行政执法权的组织。

第四条 本办法所称企业投诉，是指企业（以下简称“投诉人”）在申办、投资、生产、经营和清算过程中，认为行政机关及其工作人员（以下简称“被投诉人”）的行政行为违法或不当等侵害了其合法权益，提起投诉的行为，具体包括：

（一）不依法办理审批事项的；

(二) 在日常工作中不作为、慢作为、乱作为的；

(三) 重复执法、无证执法、粗暴执法、报复性执法、滥用行政执法自由裁量权的；

(四) 乱检查、乱收费、乱罚款、乱摊派的；

(五) 以“红头文件”形式设定不合法内容的。

第五条 企业投诉的处理工作遵循依法、公正、及时、高效的原则。

第六条 市政府设立市企业投诉中心（以下称市投诉处理机构），负责指导、协调、处理和监督全市企业投诉处理工作。

县、区政府（含城乡一体化示范区）应当设立或者指定专门机构负责本辖区内的企业投诉处理工作，并接受市投诉处理机构的业务指导。

各级投诉处理机构应当向社会公布投诉电话和邮箱，保证投诉渠道畅通。

市政府其他各相关部门按照各自职责，配合做好企业投诉处理工作。

第七条 市投诉处理机构的职责是：

(一) 受理企业投诉，以及上级有关部门交办、转办、督办的投诉事项；

(二) 对投诉事项组织调查、协调；

(三) 向有关政府部门、单位转交投诉事项并跟进处理

情况；

（四）对有关部门和下级投诉处理机构承办的投诉事项提出督办意见；

（五）负责企业投诉的统计和情况分析；

（六）向上级投诉处理机构或者本级政府反映企业投诉的重大问题，通报各有关单位被投诉和处理投诉的情况，提出处理意见和建议，提请本级政府或者有关部门做出处理决定；

（七）为企业提供咨询服务，组织与企业投诉有关的政策调研、经验交流活动。

（八）对各县、区政府和市政府各部门的企业投诉处理工作进行年度考核和表彰。

第二章 投诉方式

第八条 下列事项由市投诉处理机构受理：

（一）涉及市政府及其工作部门和县、区政府的投诉；

（二）涉及两个以上县、区的投诉；

（三）其他影响重大的投诉。

前款规定以外的投诉，由县、区投诉处理机构受理。

第九条 市投诉处理机构可以对县、区的企业投诉直接受理、办理。县、区投诉处理机构认为其受理的投诉事项案情重

大、情况复杂，可以请求市投诉处理机构协助处理或者直接提请市投诉处理机构处理。

第十条 企业投诉应当符合下列条件：

- （一）有明确的投诉对象；
- （二）有具体的投诉事实、理由和请求；
- （三）投诉事项与投诉人的直接利害关系。

第十一条 下列企业投诉不予受理：

- （一）投诉事项与投诉人无直接利害关系的；
- （二）匿名投诉且所反映的问题线索不清的；
- （三）投诉事项已经有关机关依法受理或者处理的；
- （四）投诉事项已经进入或者已经行政诉讼、行政复议或者仲裁程序处理的；
- （五）涉及投诉企业与其他经济组织或者个人之间发生的经济纠纷或者军事机关的投诉；
- （六）投诉人未按照本办法规定提出投诉的；
- （七）其他不属投诉机构职权范围的投诉。

第十二条 投诉人按照本办法规定向投诉处理机构提出投诉的，应当采用书面形式（包括数据电文形式）提交投诉书；采用书面形式有困难的，可以口头、电话等形式提出，由投诉处理机构书面记录，投诉受理后应当补交投诉书。

投诉书包括投诉人和被投诉人的名称、地址、联系方式、

投诉的事实、理由和请求等具体内容。

第十三条 投诉人委托他人投诉的，应当提交由委托人签名或者盖章的授权委托书；授权委托书必须载明委托事项、权限和时限。

第十四条 投诉人应当提供必要的证明材料，投诉处理机构认为必要时，可以要求投诉人提供企业设立的批准文件、批准证书、营业执照，以及与投诉事项有关的其他资料。

第三章 投诉受理和办理

第十五条 投诉处理机构在收到投诉后，对属于其受理范围且符合本办法第十条和第十二条要求的，应当在 3 个工作日内作出受理决定。

对不符合受理条件的，投诉处理机构应当在 3 个工作日内作出不予受理决定，书面通知投诉人并向投诉人说明不予受理的理由。

对于尚在行政复议或行政诉讼期限内的投诉事项，投诉处理机构应当告知投诉人依照行政复议或行政诉讼程序解决。

第十六条 同一投诉人对被投诉人提出多个投诉事项或者多个投诉人对被投诉人提出同一类投诉事项的，投诉处理机构可以合并受理。

第十七条 投诉处理机构办理投诉，应当查明事实，分清责任，依法处理。

第十八条 投诉处理机构根据投诉事项不同，可以按照以下方式处理：

（一）投诉处理机构直接办理的投诉，应当在受理之日起15个工作日内作出处理意见；

（二）对事实清楚、责任明确的投诉事项，移交有关部门处理。有关部门应当在1个工作日内签收，15个工作日内办结，并书面答复投诉处理机构；投诉处理机构应当在收到处理结果后3个工作日内将处理结果告知投诉人；

（三）对情况复杂、涉及多个部门的投诉事项，投诉处理机构可以直接协调有关部门研究提出处理意见，也可以根据具体情况移交有关部门处理；

（四）投诉事项事实不清晰或者情况复杂的，经行政机关负责人同意，办结时限可以延长30日。

第十九条 投诉处理机构在办理投诉案件过程中，可以根据办案需要向有关单位进行调查取证，有关单位及其工作人员应予以配合；与投诉事项相关的证据材料，有关单位及人员应予以提供；由投诉处理机构转交有关单位调查的投诉，有关单位应在规定的办理时限内进行调查，并及时反馈调查情况和处理结果。投诉处理机构的处理意见或者处理决定，有关单位必

须及时执行。

第二十条 投诉人和被投诉人有权要求与投诉事项有利害关系的工作人员回避。

投诉人和被投诉人对投诉事项以及在投诉处理过程中涉及到的国家秘密、企业商业秘密和个人隐私要求保密的，投诉处理机构应当予以保密。

第二十一条 投诉人与被投诉人对各县、区投诉处理机构的处理意见或者处理决定不服的，可以书面向市投诉处理机构申请复核。对市投诉处理机构的处理意见或者处理决定不服的，应当就投诉事项通过法律途径解决。

第二十二条 有下列情况之一的，投诉处理终结：

- （一）经调查、协调投诉事项得以解决的；
- （二）投诉处理机构已作出处理意见或处理决定的；
- （三）经核实，投诉事项与事实不符的；
- （四）投诉人拒绝提供必要材料或者无故不参加协调活动的；
- （五）对已受理的投诉，投诉企业就同一投诉事项又提起行政诉讼、行政复议或者仲裁并被受理的；
- （六）投诉人撤回投诉的。

第四章 法律责任

第二十三条 对不按照规定办理交办投诉事项和无正当理由

拒不执行投诉处理意见或者处理决定的部门和单位，投诉处理机构可以给予通报，并建议相关部门对有关责任人给予处分。

对拒绝、阻碍投诉处理机构工作人员依法执行公务的单位和人员，投诉处理机构可以建议有关部门对责任人员给予处分；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

第二十四条 被投诉人对投诉人实施压制或者打击报复的，对有关责任人由其所在单位或者上级主管部门给予处分；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

第二十五条 投诉人在投诉中弄虚作假、捏造事实、诬告诽谤他人的，由投诉处理机构责令改正；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

第二十六条 投诉处理责任单位或者被投诉人对投诉处理机构做出的处理决定拖延不办或者借故推卸责任的，由投诉处理机构予以通报批评，对有关责任人员建议其所在单位或者上级主管部门给予处分。

第二十七条 投诉处理机构工作人员玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权、收受贿赂的，由相关部门依法处理；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

第五章 附 则

第二十八条 本办法自发布之日起施行。《开封市企业投诉

《处理办法》（汴政办〔2015〕96号）同时废止。

主办：市企业投诉中心 督办：市政府办公室市长专线办公室

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

开封市人民政府办公室

2021年9月17日印发

