

吉林化工园区营商环境投诉处理方案

按照国务院颁布的《优化营商环境条例》《吉林省优化营商环境条例》《吉林省营商环境优化提升实施方案》精神，为进一步优化园区营商环境，规范投诉处理工作，结合园区实际，制定本方案。

一、指导思想

为深入贯彻习近平总书记“要加快转变政府职能，培育市场化法治化国际化营商环境”的重要指示，以优化营商环境、改善投资服务方式，提升服务质量为目的，以规范职能部门行政行为、改进工作作风为目标，以提高行政审批效能、服务企业持续健康发展为重点，畅通监督反馈渠道，集中解决市场主体反映强烈的突出问题，进一步打造公平透明、廉洁高效的营商环境。

二、组织机构

园区优化营商环境投诉处理工作在园区管委会领导下进行，创业服务中心负责日常管理和提出最终处理意见。

三、受理途径

（一）服务电话：0432—63041720；

（二）窗口地址：吉林市龙潭区汉阳南街6号吉林化工园区517室。

四、受理范围

- （一）不依法依规履职，损害市场主体合法权益的；
- （二）不履行服务承诺、工作作风生硬、态度蛮横粗暴的；
- （三）不履行岗位职责，工作推诿、敷衍塞责、效率低下的；

- (四) 利用职权吃拿卡要、以权谋私的；
- (五) 其它影响企业发展和正常运行的行为。

五、投诉处理条件

- (一) 有明确的投诉对象和投诉请求；
- (二) 有具体的投诉事实、理由；
- (三) 投诉事项符合法律法规和各级政府的政策规定。

六、不受理范围：

- (一) 属于市场主体之间的民事纠纷的；
- (二) 投诉事项不属于园区及部门权限的；
- (三) 应当或已经进入司法程序的；
- (四) 应当或已由纪检、监察等部门受理的；
- (五) 信访部门受理多年，有定论的；
- (六) 匿名投诉的；
- (七) 其他不符合投诉受理条件的。

七、投诉处理流程

(一) 接到投诉后进行登记，主要包括投诉人、受理时间、被投诉人、投诉内容、投诉诉求等；

(二) 对被投诉人和投诉内容进行核查，自收到投诉之日起3个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人；

(三) 受理投诉5个工作日内给简要答复，10个工作日内给予明确答复；

(四) 将投诉情况第一时间反馈涉事部门，综合调查核实的情况，根据相关政策规定，对投诉内容提出初步意见，并督促进行整改；

(五) 处理后，及时将处理情况反馈给投诉人；

(六) 因政策调整、不可抗力等原因，不能在规定时限内办结的，将及时告知投诉人；

(七) 按受理投诉性质分类归档，存档时限为自接收投诉之日起三年。

八、工作要求

(一) 结果运用。严格管理各部门营商环境工作，将营商环境投诉处理结果纳入各部门年度绩效考核体系，并在年终绩效考核中予以体现。

(二) 压实责任。要切实发挥牵头部门作用，健全工作机制，加强对上沟通，及时协调解决重点难点问题，抓好工作落实。

(三) 宣传引导。充分运用网站、新媒体平台发布优化营商环境的政策解读，及时总结推广好的经验做法，接受社会监督，积极营造重商、亲商良好氛围。