

更正重印件

北海市投资促进委员会 办公室文件

北投促委办通〔2020〕1号

北海市投资促进委员会办公室 关于印发《北海市优化营商环境投诉举报受理 工作实施办法》的通知

市辖县区人民政府、涠洲岛旅游区管委会、各园区管委会、市各有关部门：

《北海市优化营商环境投诉举报受理工作实施办法（修订稿）》已经北海市投资促进委员会同意，现印发给你们，请认真组织实施。

北海市投资促进委员会办公室

2020年1月8日



北海市优化营商环境投诉举报 受理工作实施办法

根据《中共北海市委办公室北海市人民政府办公室关于印发〈北海市优化营商环境大行动工作方案〉的通知》（北办字〔2018〕8号）和《中共北海市委办公室北海市人民政府办公室印发〈关于构建新型政商关系做好亲商安商工作的实施意见〉》（北办发〔2018〕60号）文件精神，为进一步优化我市营商环境，建立“统一受理、按责承办、强化监督、限时办结”的举报投诉平台，特制订本工作实施办法。

一、指导思想

以党的十九大和十九届二中、三中全会精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以优化营商环境、提高服务质量为抓手，以加快转变政府职能、提高行政审批效能、服务企业持续健康发展为主线，以创新管理方式、规范行政行为、改进工作作风为重点、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，进一步打造开放、透明、公正、稳定、高效的营商环境。

二、工作目标

营造开放包容、重信守诺、亲商安商、务实高效全方位服务市场主体的良好营商环境，保障市场主体合理、合法诉求得到及时受理。建立投诉快速处理机制，做到有诉必查、查必有果。重点整治行政审批、行政监管、政务服务、公共服务、承诺兑现、政策落实等反映强烈的问题，力争把我区建设成“门槛低于周边、服务高于周边”的营商环境新高地。

三、组织机构

北海市优化营商环境投诉举报受理工作在北海市投资促进委员会领导下进行，北海市投资促进局负责统筹协调相关工作，受理具体投诉举报事项。

四、工作任务

(一) 对北海招商网、投诉信箱、投诉热线等渠道转来的投诉举报留言、来信和来电进行认真筛选，将有关营商环境的投诉举报纳入办理程序。

(二) 向上级部门报告重大投诉问题，指导下级投诉举报处理机构工作，督办影响较大的投诉事项。

(三) 定期召集相关部门研究投诉举报处理工作，协调相关部门处理重大投诉举报事项。

(四) 负责宣传我市优化提升营商环境的各项优惠政策以及工作中创新性的亮点和成效，客观真实曝光不作为、慢作为、乱作为的典型案例。

(五) 负责投诉举报统计和情况分析。

(六) 上级交办的其他工作。

五、受理途径

投诉人可通过以下渠道进行投诉：

(一) 北海市投资促进局网站。网址：
<http://www.tzcyj.beihai.gov.cn/>

(二) 投诉信箱。信箱地址：北海市海城区靖安路 11 号投资促进局。电子邮箱：xmfwk2018@126.com。

(三) 投诉热线。联系电话：0779-3213881、3213800、3211151，
传真电话：0779-3211100。

(四) 北海市涉企部门、各县(区)受理营商环境投诉举报渠道(见附件)。

六、受理范围

依法在北海工商登记注册设立的，资金来源于北海市内外的企业(含外商投资企业)及其投资者，在企业设立、生产、经营或者终止过程中，认为政府部门或者其他单位及其工作人员损害其权益，向投诉举报受理机构反映问题并要求予以协调解决的事项，主要包括：

(一) “放管服”改革不到位，不依法依规履职，损害投资者合法权益的；

(二) 贯彻执行中央和自治区制定出台的一系列惠企政策措施不到位、打折扣、搞变通的；

(三) 不按规定提供行政审批服务、兑现办理承诺，让企业重复跑，多头跑的；

(四) 投资者在开办企业和项目报建审批、落地实施、投产运营等过程中，认为被投诉人损害其合法权益的；

(五) 不履行服务承诺、执行公务不文明、工作作风生硬、态度蛮横粗暴的；

(六) 不履行岗位职责，工作推诿、敷衍塞责、效率低下，给投资者造成工作延误或损失的；

(七) 其他不履行或不正确履行职责，影响营商环境的行为。

七、不受理范围

- (一) 对可以依法申请行政复议或提起行政诉讼的;
- (二) 对已经进入行政复议或行政诉讼程序的;
- (三) 对行政复议或行政诉讼结果不服的;
- (四) 没有明确的投诉对象和具体的事实、理由与请求的;
- (五) 其他不属于营商环境监督职责范围的问题。

八、受理条件

(一) 投诉举报人必须符合以下条件之一

1. 已设立的国内外投资企业的投资者或企业法人;
2. 正在申办过程的外来投资企业的中方或外方;

(二) 投诉举报应包括下列事项

1. 投诉举报事项和其根据的事实、理由;
2. 投诉方和被诉方的姓名、职业、工作单位或名称、住所及通讯联络方式;
3. 其他便于受诉单位查证处理的有关资料;
4. 投诉材料需加盖公章(如投诉方为个人的, 须提供本人身份证复印件)

九、工作流程

(一) 材料初审。受诉单位接到投诉举报后, 要详细查阅投诉举报材料。对不符合投诉受理条件的, 及时告知投诉方。

(二) 受理登记。符合受理条件的, 投诉处理机构应当立即受理, 对投诉方基本情况、受理时间及投诉内容做好登记, 建立投诉事项台账。

(三) 调查核实。采取约见双方当事人、现场走访、电话问询等多种方式对投诉事项进行调查核实分析，涉及多部门的投诉，应当协调有关部门共同参与。

(四) 转办或移交。按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，投诉事项所在地政府承担解决投资投诉举报问题责任；根据投诉事项的性质及受理单位权限转办到相关部门或下一级投诉处理机构。具体办理投诉事项的单位要在接到投诉件之日起7个工作日内向投诉方做出简要答复。被投诉单位及相关人员涉嫌违法违纪的，应当按照有关规定移交纪检监察部门处理。

(五) 督查督办。对转办至相关部门或下一级投诉举报处理机构的投诉举报事项，应当按照时限要求进行跟踪督办。相关部门或下一级投诉处理机构应当及时向转办部门汇报调查处理进展情况。

(六) 提出意见或建议。根据调查核实的情况，按照相关政策规定，依法对投诉举报事项提出初步处理建议。被诉方应当根据处理建议制定解决方案和整改措施，并依据有关规定对相关责任人员作出相应处理。

(七) 投诉举报办结。受诉单位应当尽快将处理意见或建议反馈给投诉方，被诉方按规定办结有关事项。对上级转办、督办的投诉事项，应向上级投诉处理机构报告办理结果。

(八) 结案存档。按照投诉举报案件的性质分类建立卷宗，按照有关规定存档。

十、工作要求

一是及时高效。在受理投诉举报事项后，须尽快按规定启动调查程序，限时办结。对于较复杂或涉及两个以上部门事项的投诉举报，要尽快和有关单位进行协调，并及时告知投诉举报方延期理由。

二是定期回访。建立投诉举报件台帐，对投诉方进行电话或上门回访，力求投诉问题"事事有交待、案案有结果"。

三是严肃问责。对严重破坏营商环境问题、性质恶劣以及推进优化营商环境行动不力、贻误工作，造成不良影响的部门和个人，严格实行“一案双查”，对造成较大社会影响的典型案例通过媒体向社会曝光。

四是严格保密。办理投诉举报案件时，严格遵守保密规定，依法保护投诉举报方的合法权益，不得泄露投诉举报方的个人信息，投诉举报方要求保密的事项要予以保密。

市直涉企部门受理优化营商环境 投诉举报联系方式

姓 名	单 位	举报电话	网址或其它
王文婷	市商务局	6680016	http://xxgk.beihai.gov.cn/bhsswj/
张庆媛	市市场监督 管理局	3966111	http://xxgk.beihai.gov.cn/bhsscjgj/index.html
杨 杰	市民政局	2024669	http://xxgk.beihai.gov.cn/bhsmzj/
黄赞贝	市委统战部	2023018	bhfgxtb@163.com
梁运杰	市卫健委	3032631	bhswsj@126.com
张 欢	市金融办	3039330	bhjr99@163.com
陈杏丽	市生态环境 局	3030191	bhshjbhj@126.com
陈 宁	市统计局	2031806	http://xxgk.beihai.gov.cn/bhstjj/

刘娟	市林业局	139779693 94	bh1z6809978@163.com
乔铭瑞	市人社局	2055430	bhrsjfgk@163.com
冯小芳	市旅游文体 局	3060140	http://xxgk.beihai.gov .cn/lywtj/#.airline
潘玛丽	市工业和信 息化局	2029183	http://xxgk.beihai.gov .cn/bhsgyhxxhwyh/
卢项玲	北海海关	2038462	Bhhg2020511@163.com
赵亮	市住建局	2033839	http://xxgk.beihai.gov .cn/ bhszfhcxjsj
吴文彰	市海洋局	2069327	http://xxgk.beihai.gov .cn/bhshyj/
罗世伟	市财政局	3068620	bhsczj@126.com
莫群	市交通局	2033128	http://xxgk.beihai.gov .cn/bhsjtysj/
张晓洁	市水利局	2071026	http://xxgk.beihai.gov .cn/bhsslj/

郑小文	市教育局	3200022	http://xxgk.beihai.gov.cn/bhsjyj/index.html
黄勇	市农业农村局	2063222	http://www.gxny.gov.cn/beihai/
雷鸣	市科技局	2026148	bgs@bst.beihai.gov.cn
厉烨	市税务局	3887167	http://www.gxgs.gov.cn/beihai/
陆旺天	市公安局	12389	http://xxgk.beihai.gov.cn/bhsgaj-87441/index.html
蔡木娟	市自然资源局	3966687	http://bh.dnr.gxzf.gov.cn
周媚	发改委	2060726	bhsyhys@163.com

各县区，园区招商部门受理优化营商环境 投诉举报联系方式

姓名	单位	举报电话	网址或其它
甘超	广西北海工业园区管理 委员会招商局	2088267	bhgyyzs@163.com
钟德明	北海出口加工区管理 委员会	155779013 51	http://xxgk.beihai.gov.cn/bhckjgqglwyh/index.html
温州	北海高新技术产业开 发区管理委员会	2231388	www.bhgxq.gov.cn
甘露	海城区商务和投资促 进局	3064062	hcqzs_j@163.com
庞毅	北海海洋产业科技园 区管理委员会	8618500	http://mp.beihai.gov.cn/
朱其凤	合浦县招商促进局	7218885	Hpzs2013@126.com
庞英南	北海市铁山港（临海） 工业区管委会	8618332	http://xxgk.beihai.gov.cn/bhstsglhgyqglwyh
陈俊江	龙港新区北海铁山东 港产业园管理委员会	5323218	http://www.gxbhipb.gov.cn/

李东耀	涠洲岛旅游区经济发 展局	2663937	http://xxgk.beihai.gov.cn/bhswzdlyqglwyh/index.html
蔡美燕	铁山港区招商促进局	8610288	bhtsgzsj@163.com
潘高虹	银海区招商服务中心	3228829	yhqzsfwzx@163.com
麦浪	北海银滩国家旅游度 假区管委会	3930033	http://xxgk.beihai.gov.cn/bhytgjlydjqqwh/index.html

公开方式：公开