



信阳高新技术产业开发区优化营商环境工作领导小组办公室文件

信高新营商办〔2023〕6号

信阳高新区优化营商环境工作领导小组办公室 关于印发《信阳高新区营商环境投诉处理办法 （试行）》的通知

各街道办事处，区直各单位，各园区管理办公室，区属各国
有公司：

为规范全区营商环境投诉处理工作，畅通市场主体反映
问题渠道，维护市场主体合法权益，持续优化营商环境，根
据《河南省营商环境违法案件调查处理暂行办法》《河南省
优化营商环境条例》等法律法规和政策规定，现将《信阳高
新区营商环境投诉处理办法（试行）》印发给你们，请认真
贯彻落实。



信阳高新区优化营商环境工作领导小组办公室（代章）

2023年6月13日

信阳高新技术产业开发区优化营商环境工作领导小组办公室（代章）

信阳高新技术产业开发区优化营商环境工作领导小组办公室（代章）

信阳高新技术产业开发区优化营商环境工作领导小组办公室（代章）

信阳高新区营商环境投诉处理办法

（试行）

第一条 为规范全区营商环境投诉处理工作，畅通市场主体反映问题渠道，维护市场主体合法权益，持续优化营商环境，根据《河南省营商环境违法案件调查处理暂行办法》《河南省优化营商环境条例》等法律法规和政策规定，结合实际，制定本办法。

第二条 对各类市场主体在我区范围内从事生产经营过程中，遇到损害营商环境的行为，适用本办法。

第三条 本办法所称损害营商环境行为是指各单位及其工作人员不履行或不正确履行工作职责，导致市场主体合法权益受到损害，给营商环境造成不良影响的行为。

第四条 高新区优化营商环境工作领导小组办公室负责全区营商环境投诉处理工作的统筹受理、转办、跟踪督促和满意度回访。各单位负责责任范围内营商环境投诉案件的处理工作。

第五条 投诉可以通过以下渠道进行：

（一）电话：0376-3700282；

（二）电子邮件：xygxysb@126.com；

（三）邮寄投诉举报。地址：信阳高新区企业服务广场大别山双创中心2楼201，邮编：464100；

（四）现场投诉：信阳高新区企业服务广场大别山双创

中心 2 楼 201；

（五）企业包联回访：工作人员在进行回访时进行反馈；

（六）包联回访电话抽查：高新区营商办在进行电话回访抽查时可反馈给工作人员。

第六条 投诉受理条件：

（一）有明确的投诉对象和投诉请求；

（二）有具体的投诉事实、理由并附有相关证据材料，包括书面材料、照片、录音、录像等；

（三）投诉事项符合法律法规及各级政府的政策规定；

（四）属于本办法规定的投诉事项范围。

第七条 投诉受理范围：

（一）违反规定在市场准入等领域设置不合理的限制或者排斥条件的；

（二）违反规定干预市场主体经营自主权的；

（三）违反规定侵犯市场主体财产权和其他合法权益的；

（四）强制市场主体赞助、捐赠等摊派行为的；

（五）未按规定落实对市场主体支持性政策的；

（六）为市场主体指定或者变相指定中介服务机构，或者违法强制市场主体接受中介服务的；

（七）拒不履行向市场主体依法作出的政策承诺和合同约定的；

（八）违反合同约定拖欠市场主体的货物、工程、服务等账款的；

（九）违反规定增加或者变相增加办事事项、办理条件、

办事环节、办事材料，延长办事时限的；办理条件含有其他、有关等模糊性兜底条款的；

（十）在清单之外向企业收取政府性基金及附加、涉企保证金、涉企行政事业性收费，擅自提高收费标准的；

（十一）向市场主体收取的保证金未按规定时限、程序返还的；

（十二）非法干涉招标投标活动的；

（十三）违反一网通办、一窗通办工作要求的；

（十四）对一般经营项目企业开办申请未在规定时限内办结的；

（十五）对社会投资的低风险工程建设项目未在规定时限内审批的；

（十六）对不动产登记线下服务未在规定时限内办结的；

（十七）制定或者实施政策措施妨碍市场主体公平竞争的；

（十八）侵犯市场主体知识产权或者泄露涉及市场主体商业秘密、个人隐私信息的；

（十九）对优化营商环境工作主管部门转办的投诉、举报拒不办理的；

（二十）侵害市场主体利益、损害营商环境的其他情形。

第七条 以下行为不予受理：

（一）属于市场主体之间民事纠纷的；

（二）已进入监察机关、司法机关、公安机关、行政复议机关、仲裁机构等单位办理程序的投诉举报事项，包括已

经立案、尚未结案或者已经作出处理决定等；

（三）已经被其他单位受理，且在规定办理时限内办结或已给出处理意见的；

（四）法律、法规或者国家有关规定应当由企业或者其他组织先行处理的；

（五）已作出处理，投诉举报人又以同一事实或者理由再次投诉举报的；

（六）没有明确的被投诉举报人或者被投诉举报人无法查找的；

（七）没有具体的违法事实或者查案线索不清晰的；

（八）投诉举报事项的内容不符合有关法律、法规规定的。

（九）其他不属于营商环境投诉举报范围的。

第八条 投诉处理一般程序：

（一）登记。高新区营商办对投诉案件应及时登记，详细记录投诉人、受理时间及投诉内容，填写《信阳高新区投诉登记表》（见附件2）。

（二）审查材料。接到投诉后，详细查阅投诉材料。

（三）转办。根据投诉案件的性质及影响转办到相关部门，形成督办函，高新区营商办应当按照时限跟踪督办。

（四）调查核实。涉诉单位采取约见双方当事人或现场走访等多种方式对投诉案件进行调查核实分析。

（五）反馈。按照“13710”工作机制要求，在处理时限内，涉诉单位应及时完成投诉处理，并认真填写《信阳高新区营

商环境投诉处理反馈单》（见附件3），加盖单位公章并经单位主要负责人签字后一式两份反馈至信阳高新区营商办及区纪工委，由涉诉单位将处理结果反馈给投诉人。对于重大问题无法短时间解决的，需与投诉人达成处理方案，并以书面形式报管委会。对于已由市级层面解决的问题，区营商办不再接收该投诉件。

（六）回访。对于处理完毕的投诉事项，由高新区营商办在3个工作日内对投诉人进行回访，详细了解投诉人的满意情况，征询其意见和建议，以进一步改进工作；对于处理不满意的，详细记录原因，确属涉诉单位处理不到位的，继续转至涉诉单位限期处理，由区纪委进行跟踪督办，确保投诉人满意。

（七）备案。高新区营商办将投诉处理事项进行备案，留存《信阳高新区投诉登记表》、《信阳高新区投诉处理反馈单》等投诉处理材料。

第九条 对于有明确法律法规规定的特定行业的投诉举报，依照相关法律法规处理。

第十条 本办法由信阳高新区优化营商环境工作领导小组办公室负责解释，自印发之日起施行。

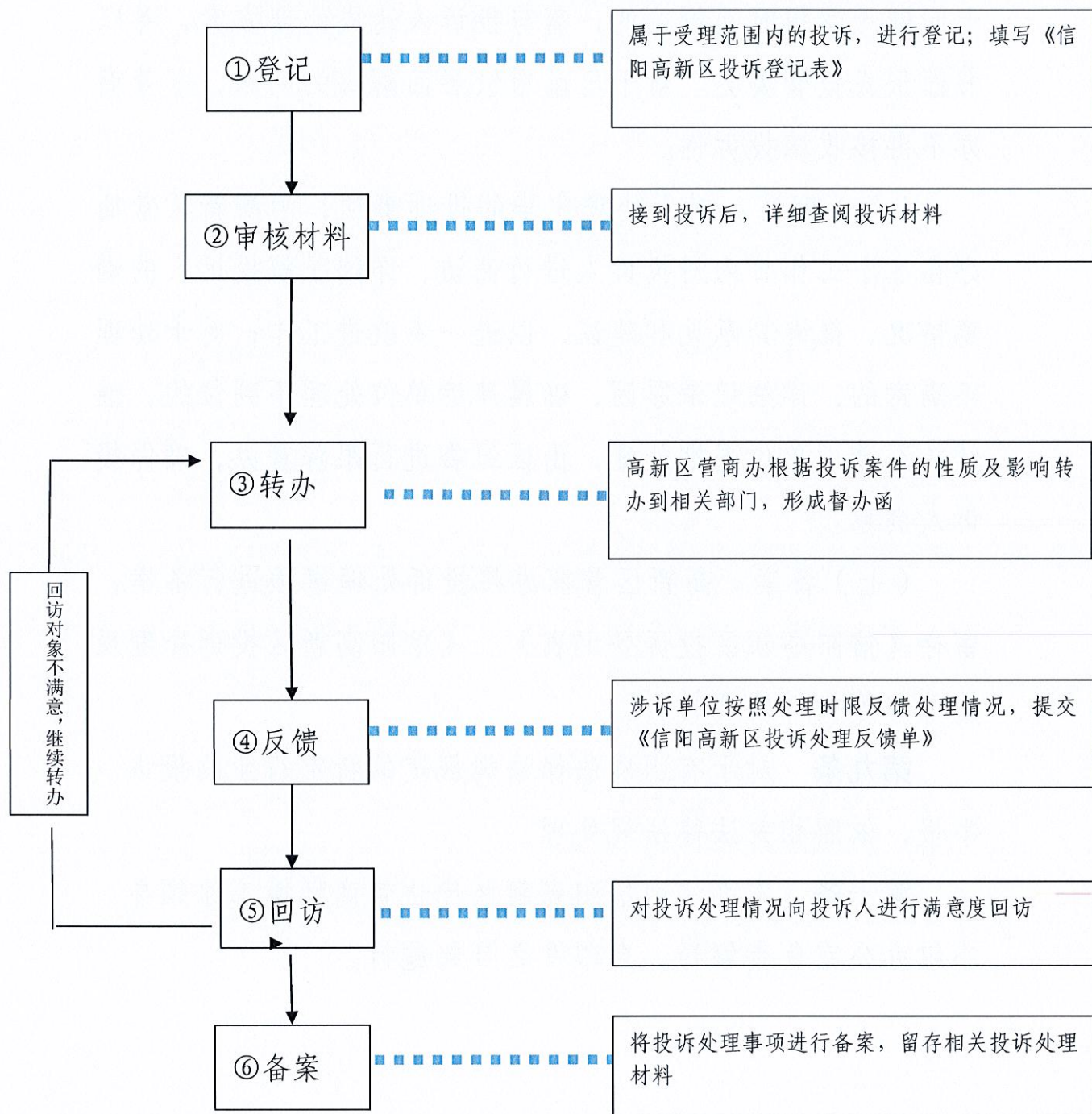
附件1：信阳高新区营商环境投诉处理流程图

附件2：信阳高新区营商环境投诉记录表

附件3：信阳高新区营商环境投诉处理反馈单

附件 1：

信阳高新区营商环境投诉处理流程图



附件 2:

信阳高新区优化营商环境投诉记录表

编号:

投诉人姓名			投诉时间			
性 别			联系电话			
地 址						
投诉方式	电话	来访	移送	邮件	来信	其他方式
涉诉单位						
记录人			记录时间			
投诉及诉求 内容	来访人签名:					

附件 3：

信阳高新区营商环境投诉处理反馈单

经办机构（盖章）：

编号：		处理日期：	
经办人：		联系电话：	
调查 处 理 结 果	(可附页)		
整 改 措 施	(可附页)		
经办机构主要 负责人(签字)			
备注			

注：①“调查处理结果”一栏需详细填写调查处理情况，并附相关证明材料。②“整改措施”一栏，若投诉问题不属实，不用填写。