

广东省工商联（总商会）文件

粤工商联发〔2018〕38号

关于印发《广东省非公有制企业投诉 受理工作办法》的通知

各地级以上市党委和人民政府，省政府各部门、各直属机构、各部门管理机构，各地级以上市工商联、受理民营企业投诉机构：

《广东省非公有制企业投诉受理工作办法》已经省委、省政府审定，现由省工商联印发实施。

专此通知，请遵照执行。



广东省非公有制企业投诉受理工作办法

第一章 总 则

第一条 为规范非公有制企业投诉受理工作，依法维护非公有制企业和企业经营者合法权益，营造稳定公平透明、可预期的营商环境，推动非公有制经济高质量发展，根据相关法律法规政策，结合本省实际，制定本办法。

第二条 在我省行政区域内依法设立，或者在我省行政区域内依法开展经营活动的非公有制企业及其经营者（以下简称“投诉人”），在企业设立、生产、经营和终止过程中，认为本省各级行政机关（包括法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织以及行政机关依照法律法规委托行使其职权的其他机关或组织，以下统称行政机关）及其工作人员（以下简称“被投诉人”）侵害投诉人合法权益，提请各级民营企业投诉受理机构（以下简称“受理机构”）处理的行为的，适用本办法。

第三条 投诉受理工作遵循依法依规、公平公正，属地管理、分级负责的原则，实行统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核。

第二章 工作机构

第四条 广东省民营企业投诉中心和各级受理机构负责投诉受理工作，协调和督促有关部门依法做好投诉人合法权益保护工作。

各级政府应当建立完善投诉受理工作协调机制，加强对投诉受理工作的指导、协调和监督，切实维护投诉人的合法权益。

行政机关作为投诉承办单位、会办单位的，对投诉办理行为和结果负责。

第五条 受理机构主要履行以下职责：

（一）受理投诉人投诉，直接办理或转交有关单位办理，答复或督促承办单位答复投诉人；

（二）承办上级受理机构或上级有关单位交办、转办的投诉；

（三）及时就特别重大紧急的投诉问题向本级党委和政府报告；

（四）定期或不定期召集本级投诉受理工作协调机制成员单位及有关单位研究投诉受理工作，通报有关情况，协调处理重大紧急投诉；

（五）定期组织非公有制企业对政府职能部门的管理和服务工作进行民主评议，参与民营经济发展考核、政风行风评议、行政效能监察等；

（六）开展守法诚信和权益保护法治宣传教育；

（七）对本行政区域内投诉情况进行统计分析，并报告本级党委和政府，视情况向社会公布；

（八）指导本行政区域内各级受理机构业务工作；

（九）督促本行政区域内各级受理机构和各承办单位投诉办理工作；

(十) 对不属于受理范围的投诉提供咨询服务和协助;

(十一) 承办本级党委和政府交办的其他任务。

第六条 受理机构、承办单位、会办单位及其工作人员应当遵守保密制度,不得泄露工作秘密、企业商业秘密及投诉人要求保密的信息等。

第三章 投诉受理

第七条 投诉人认为被投诉人有下列行为之一,致使其合法权益受到侵害的,可以向受理机构提出投诉:

(一)不履行工作职责或拖拉推诿,致使企业办理事项延误;

(二)不正确履行工作职责,侵犯企业经营权,干扰企业正常生产经营活动;

(三)乱收费、乱摊派、乱评比,强迫企业接受指定服务等违法违规增加企业负担;

(四)对投诉人应享受的政策不予落实或落实不到位;

(五)工作态度恶劣、故意刁难或者以权谋私;

(六)发布的规章、规范性文件违法或不当,损害企业合法权益;

(七)其它侵害投诉人合法权益的行为。

第八条 以下情形不属于受理范围:

(一)投诉人就投诉事项申请行政复议,或者提起行政诉讼,或者向纪检监察机关举报并被受理;

- (二) 属于依法终结的行政复议、诉讼案件;
- (三) 属于治安和刑事案件;
- (四) 因不可抗力造成投诉人合法权益受到损害;
- (五) 法律、法规规定由其他机构受理;
- (六) 投诉处理终结后, 投诉人就同一事项、同一理由再次投诉;

(七) 其他不属于受理机构职责范围的投诉。

第九条 投诉人可通过面谈、电话、信函、传真、电子邮件、网络平台等方式进行投诉, 投诉时应当明确被投诉人、投诉事实及投诉请求, 提供必要的证明材料和具体联系方式, 积极配合投诉处理工作。投诉人对其提供材料的真实性负责并承担相应的责任。

第十条 投诉人应当向投诉事项发生地的受理机构提起投诉。投诉事项重大或复杂的, 可向上一级投诉受理机构或者直接向省民营企业投诉中心投诉。受理机构认为不属于本地管辖范围的, 应当报请上一级投诉受理机构指定受理。

第十一条 受理机构应当在 5 个工作日内完成材料审核, 作出是否受理决定并告知投诉人。

因材料不齐全无法判断是否符合受理条件的, 受理机构应当联系投诉人补充完善相关材料, 补充材料时间不计入审核时限。

第十二条 投诉受理后, 投诉人可通过电话、网络平台等方式查询投诉处理进度。

第十三条 对不予受理的投诉，受理机构应当告知投诉人不予受理的理由，并视情提供相关法律政策咨询、协助反映诉求以及引导教育等服务。

第四章 投诉办理

第十四条 受理机构对受理的投诉进行分类处理：

（一）直接办理。受理机构按规定的权限、程序、方式直接办理投诉，并答复投诉人。

（二）转办。受理机构将投诉转交有权处理机关或下级受理机构办理，由承办单位办理后答复投诉人。

第十五条 受理机构直接办理的投诉，应当自作出受理决定之日起 60 日内办结，并告知投诉人处理结果。会同有关行政机关协调办理的，会办单位应当自收到材料之日起 15 日内提出会办意见，交受理机构办理。对有特殊时限要求的，应当及时办理。

情况复杂的投诉，经受理机构负责人审核同意可延期，但延长期限不得超过 30 日，并告知投诉人延期理由。

第十六条 转交有关行政机关办理的投诉，受理机构应当自作出受理决定之日起 3 个工作日内转承办单位办理。

第十七条 承办单位认为不属于本单位职责范围的投诉，应当自接到转办投诉之日起 3 个工作日内退回受理机构，并说明理由和依据。

第十八条 受理机构对退回的投诉进行审核，符合退回条件

的，进行职责界定后再次转办；不符合退回条件的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十九条 对职责不清的、涉及多个行政机关职责的或者经两次转办被退回的疑难复杂投诉，受理机构可通过会议协调、现场调查、征求承办单位上级机关意见等方式确定承办单位。

第二十条 有下列情形之一的，投诉办理中止：

- （一）投诉人提供新的材料或有其他原因自行要求中止的；
- （二）受理机构、承办单位、会办单位要求投诉人补充对处理结果有影响的材料，投诉人不能提供的；
- （三）其他情形。

中止办理的条件消失，应即时恢复办理。中止期间不计入办理时限。

第二十一条 有下列情形之一的，投诉办理终结：

- （一）受理机构或承办单位将投诉处理结果告知投诉人；
- （二）投诉人申请撤回已受理的投诉；
- （三）投诉人就投诉事项申请行政复议，或者提起行政诉讼，或者向纪检监察机关举报并被受理；
- （四）投诉办理中止满一年；
- （五）投诉人不予配合，拒绝提供真实情况或必要的证据材料；
- （六）法律、法规规定的其他情形。

第二十二条 受理机构建立投诉满意度回访评价机制，由投诉人对办结情况进行满意度评价。

第二十三条 投诉人首次评价为不满意，经受理机构会同承办单位上级机关审核，属实且确属承办单位原因的，由原承办单位重新办理，期限为 30 日。

第二十四条 投诉人对重新办理结果评价不满意的，受理机构应调查核实不满意的原因，属承办单位原因的，应开展专项督办。

第五章 监督管理

第二十五条 受理机构应当向社会公布投诉处理结果，主动接受人大和检察机关的法律监督、政协和民主党派的民主监督、社会公众和媒体的公共监督，听取改进非公有制企业投诉处理工作的意见和建议。

第二十六条 受理机构建立信息系统对投诉处理工作各个环节实施全流程实时智能预警监控。

第二十七条 受理机构应当通报重大投诉处理情况、季度和年度统计分析报告。

第二十八条 非公有制企业投诉处理情况纳入各级党委、政府及有关单位组织的促进民营经济发展考核、政风行风评议、行政效能监察、依法行政考核等考核评议内容。

第二十九条 受理机构对下列投诉进行专项督办：

- （一）上级受理机构或本级党委和政府交办的重大投诉；
- （二）投诉集中的热点、难点问题；

(三) 涉及面广，社会关注度高的投诉；

(四) 逾期未办结的投诉；

(五) 发回重新办理的投诉，投诉人对处理结果仍不满意，经调查确属承办单位原因的投诉；

(六) 其他需要专项督办的投诉。

第三十条 受理机构、承办单位、会办单位或其工作人员违反本办法规定，有下列情形之一的，由其所在单位或者主管部门责令改正。情节严重的，移交纪检监察机关依纪依法处理：

(一) 隐瞒事实真相、徇私舞弊、弄虚作假，不履行或者不正确履行非公有制企业投诉处理工作职责的；

(二) 未在规定期限内办结投诉或答复投诉人的；

(三) 其他违反本办法的行为。

第三十一条 受理机构发现被投诉人确有可能存在渎职、失职或者打击报复、故意刁难等行为，侵害投诉人合法权益的，移交纪检监察机关依纪依法处理。

投诉处理结果显示被投诉人确因不兑现政策承诺或不履行依法签订的合同，侵害投诉人合法权益的，相关信息纳入政务失信记录，实施失信惩戒措施。

第六章 服务支持

第三十二条 受理机构视情可协助投诉人向有关部门进行政策咨询、获取相关资料；收集投诉人等对政策制定、落实过程

中的意见和建议，定期或不定期向有关部门反馈；对投诉涉及的政策性、普遍性问题，及时向本级党委和政府提出意见和建议。

第三十三条 受理机构应向投诉人宣传介绍司法等有关部门提供的专业法律咨询服务，引导投诉人通过各类公共法律服务平台以及公益性法律服务组织等途径及时获取必要的法律咨询服务。

第三十四条 受理机构要建立健全各类法律顾问、专家委员会、律师服务团等服务支持机制，对受理的投诉进行研究、提供指引。

第三十五条 对因政策制定程序性、稳定性、连续性及清理不及时等因素，造成企业合法权益受侵害，或致投诉人经营陷入困难的，在维护市场公平前提下，受理机构可组织有关部门进行调研，予以必要协助；对符合司法援助和救助条件的投诉人，积极协调司法行政等机关将其纳入司法援助和救助范围。

第七章 附 则

第三十六条 本办法由广东省民营企业投诉中心解释。

第三十七条 本办法自 2018 年 12 月 12 日起施行。2004 年 4 月 5 日公布实施的《广东省民营企业投诉中心受理投诉办法(试行)》同时废止。

抄送：全国工商联，省委办公厅、省政府办公厅，省纪委监委机关、省委统战部、省委政法委、省委改革办、省委依法治省办、省委编办、省委巡视办，省纪委监委驻省委统战部纪检监察组，省人大常委会法工委，省法院、省检察院

广东省工商业联合会办公室

2018年12月12日印发
