

凤泉区优化营商环境工作委员会办公室文件

凤营商办〔2023〕6号

关于转发《河南省优化营商环境工作领导小组办公室关于正式上线运营全省营商环境投诉举报平台的通知》的通知

区优化营商环境工作委员会各成员单位：

现将《河南省优化营商环境工作领导小组办公室关于正式上线运营全省营商环境投诉举报平台的通知》（豫营商办〔2023〕2号）转发给你们，有关成员单位要在官网、微信公众号等线上平台发布《关于公布营商环境投诉举报网上受理渠道的公告》（以下简称《公告》）；区、乡镇（街道）政务大厅、便民中心自行印制并张贴《公告》，请认真贯彻落实。

2023年5月11日



风泉区优化营商环境工作委员会办公室

2023 年 5 月 11 日印发

河南省优化营商环境工作领导小组办公室文件

豫营商办〔2023〕2号

河南省优化营商环境工作领导小组办公室 关于正式上线运行全省营商环境 投诉举报平台的通知

各省辖市、济源示范区、航空港区管委会优化营商环境主管部门，省直各相关单位：

为进一步优化营商环境，切实维护市场主体和群众合法权益，推动营商环境投诉快速有效解决，按照《河南省优化营商环境条例》《河南省营商环境违法案件调查处理暂行办法》关于“建立全省统一的受理投诉举报网络平台”的要求，河南省营商环境投诉举报平台（以下简称“投诉举报平台”）已建设完成，并于2023年2月开始试运行。试运行期间平台运行平稳，

具备正式运行条件，将于 2023 年 5 月 10 日正式上线运行，现将有关事项通知如下：

一、各地各部门要高度重视，把线上营商环境投诉办理情况作为优化营商环境的突出抓手。各省辖市、济源示范区、航空港区管委会优化营商环境主管部门要将本通知及时传达到市直有关单位、各县（市、区）、国家级功能区、城乡一体化示范区营商环境主管部门，建立辖区内部门间、上下级协同联动工作机制，提升行政效能，形成共促营商环境优化合力。各地各部门要组织好本辖区本部门的培训学习，加强《河南省营商环境违法案件调查处理暂行办法》（附件 1）及省营商环境投诉举报管理系统使用说明（附件 2）的解读，对企业和群众反映的重要问题线索依法依规处理。

二、各地各部门要建立营商环境投诉举报管理员制度，明确专门管理员，管理员有变动的要及时将调整情况报省营商环境领导小组办公室（以下简称“省营商办”）。管理员要做到电脑网站、微信管理端、手机短信三方信息联动，保证第一时间对市场主体投诉举报进行受理、转办或移交、反馈企业、结案上报。

三、各地各部门要积极做好营商环境投诉举报渠道的宣传推广工作，在官方网站、微信公众号、政务服务中心等线上线下平台，发布《关于公布营商环境投诉举报网上受理渠道的公告》（附件 3），引导企业了解营商环境投诉举报渠道，依法依规维护企业合法权益。

四、推动营商环境投诉举报“一口受理、一网通办”。要整合市级营商环境投诉举报受理渠道，加快与省级营商环境投诉举报系统对接，推动省市两级平台互联互通，实现全省营商环境投诉举报统一受理、一网通办。对于企业以纸质文件进行投诉举报的，由案件经办人统一扫描录入投诉举报系统办理，不得要求企业再次通过网上渠道投诉。

五、各地各部门要建立营商环境投诉举报督导机制，严格按照规定时限对投诉举报进行受理、转办或移交、调查处理、结案等工作，切实提高营商环境违法案件的办结率和满意率。省营商办将定期对各地各部门营商环境投诉举报案件办理情况、典型案例进行通报，并将各地营商环境案件办理情况纳入年度营商环境评价。

技术支持：黄 洁 0371-86532109

刘雯婕 0371-86532118

- 附件：1.河南省营商环境违法案件调查处理暂行办法
2.省营商环境投诉举报管理系统使用说明
3.关于公布营商环境投诉举报网上受理渠道的公告



附件 1

河南省优化营商环境工作领导小组办公室文件

豫营商办〔2021〕15号

关于印发《河南省营商环境违法案件调查处理 暂行办法》的通知

各省辖市、济源示范区、省直管县（市）优化营商环境主管部门，省优化营商环境工作领导小组成员单位：

《河南省营商环境违法案件调查处理暂行办法》已经省优化营商环境工作领导小组同意，现印发给你们，请抓好贯彻落实。



— 1 —

河南省营商环境违法案件调查处理 暂行办法

第一章 总则

第一条 为规范营商环境违法案件调查处理工作，进一步优化营商环境，维护市场主体的合法权益，根据国务院《优化营商环境条例》和《河南省优化营商环境条例》等法规规章或有关规定，制定本办法。

第二条 对本行政区域内各级人民政府及有关部门，各级监察委员会、人民法院、人民检察院及其工作人员，不履行或不正确履行优化营商环境工作职责损害营商环境行为的调查处理，适用本办法。

第三条 县级以上优化营商环境主管部门负责监督指导本行政区域内营商环境违法案件调查处理工作，及时受理、调查处理或转办营商环境违法案件，定期将违法案件情况分析报告报上一级优化营商环境主管部门，并对破坏营商环境的典型案例进行通报。

第四条 县级以上人民政府及有关部门、监察委员会、人民法院、人民检察院，应当按照职责分工，及时做好优化营商环境主管部门转办的营商环境违法案件调查处理工作。

第五条 损害营商环境的违法案件线索主要包括：

- (一) 市场主体、人大代表、政协委员等社会各界投诉举报的；
- (二) 营商环境特邀监督员发现的；
- (三) 上级交办或其他部门移交的；
- (四) 本行政区域内发生损害营商环境舆情事件，被新闻媒体曝光且有重大影响的；
- (五) 通过巡视巡察、监督、检查等发现的其他损害营商环境的违法行为。

第二章 投诉举报的受理

第六条 县级以上优化营商环境主管部门负责本行政区域内的营商环境投诉举报受理工作。

省优化营商环境主管部门负责受理对省政府有关部门、省监察委员会、省人民法院、省人民检察院及其工作人员，以及对省辖市人民政府（含济源示范区，下同）、市政府有关部门、市监察委员会、市人民法院、市人民检察院及其工作人员的投诉举报。

省辖市优化营商环境主管部门负责受理对县级人民政府、县级政府有关部门、县级监察委员会、县级人民法院、县级人民检察院及其工作人员，以及对本行政区域内的各类新区、开发区、自贸试验区、实验区等功能区及其工作人员的投诉举报。

县级优化营商环境主管部门负责受理本行政区域内除省辖市优化营商环境主管部门受理范围以外的投诉举报。

第七条 收到营商环境投诉举报线索的优化营商环境主管部门，对不属于本级受理范围的，将线索于两个工作日内移交具有受理权限的优化营商环境主管部门。

第八条 省级优化营商环境主管部门应当建立全省统一的受理投诉举报网络平台。各级优化营商环境主管部门应当保证投诉举报渠道畅通、举报信息不可更改并留痕备查，并通过主流媒体和政府门户网站向社会公布投诉举报咨询电话、受理范围、受理方式、所需材料、调查处理程序和时限。

社会各界一般应通过网络平台、信函、传真和电子邮件等书面方式提起投诉举报，对情形简单的违法案件或在特殊情况下，也可以通过走访、电话等口头形式投诉举报。

第九条 投诉举报人应当提供下列投诉举报材料：

（一）投诉举报书（投诉举报主体的姓名或者名称、联系方式，被投诉举报主体的名称、投诉事项）；

（二）与投诉举报事项相关的资料，包括书面材料、照片、录音、录像等；

（三）委托他人代理投诉举报的，应当提供投诉举报人出具的授权委托书及受托人身份证明等相关材料。

以上反映情况及提供的材料必须真实准确，投诉举报书、授权委托书应签名或加盖企业公章。

第十条 投诉举报事项不予受理范围：

- (一) 不属于营商环境监督职责范围的；
- (二) 属于市场主体之间的民事纠纷的；
- (三) 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；
- (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。

第十一条 优化营商环境主管部门自收到投诉举报材料后，对属于本级受理权限的，应当在三个工作日内进行审查并决定是否受理。对决定受理的，受理机关将受理及转办情况以书面方式告知有关单位或个人；对决定不受理的，应当书面告知不受理的原因。超期未作出受理决定的视为受理。

对于投诉举报材料不齐全或者表述不清楚的，在三个工作日内书面通知投诉举报人补正。补正通知应当载明需要补正的事项和合理的补正期限。无正当理由逾期不补正的，视为投诉

举报人放弃投诉举报。补正申请材料所用时间不计入投诉举报受理期限。

第十二条 优化营商环境主管部门应当对投诉举报人基本情况、受理时间及投诉举报内容做好登记，不得随意泄露投诉举报人信息。

第三章 管辖

第十三条 对通过投诉举报方式收到的营商环境违法案件线索，优化营商环境主管部门受理后，属于本部门职权范围内的，由其自行调查处理；不属于本部门职权范围内的，应当在五个工作日内转有关部门调查处理。

对通过其他方式收到营商环境违法案件线索，优化营商环境主管部门按照职责分工，自行调查处理或转有关部门调查处理。其中，上级交办的违法案件线索由上级明确的主办单位牵头调查处理。

第十四条 各级人民政府损害营商环境的违法案件，由上一级人民政府优化营商环境主管部门负责调查处理。

各级人民政府有关部门、监察委员会、人民法院、人民检察院损害营商环境的违法案件，由其上一级国家机关负责调查处理。其中，省级国家机关损害营商环境的违法案件，由该国家机关负责调查处理；县级以下各派出机构损害营商环境的违法案件，由设立该派出机构的单位负责调查处理。

各类新区、开发区、自贸试验区、实验区等功能区损害营商环境的违法案件，由其所属的人民政府有关部门按职责调查处理。

第十五条 对跨部门、跨领域的投诉举报事项，由优化营商环境主管部门指定有关部门牵头组织调查处理。

第四章 调查处理

第十六条 营商环境违法案件调查处理部门可以采取下列方式开展营商环境违法案件调查，各级国家机关及其工作人员应当配合：

- （一）向有关单位和人员了解情况，制作笔录；
- （二）开展实地调查，进行必要的录音、录像、拍照等；
- （三）封存、暂扣、调取有关人民政府和部门的相关案卷、票据、账簿、视听资料、电子数据、文件等资料；
- （四）委托具有相应资质的机构进行检验、检疫、检测、鉴定、评估、评审、勘验；
- （五）法律、法规、规章规定的其他调查方式。

第十七条 营商环境违法案件调查处理部门应当在三十日内做出处理决定，情况复杂的，经部门负责人同意可以延长三十日。县级以上优化营商环境主管部门调查处理的案件，自受理之日起计算时限；其他营商环境违法案件调查处理部门，在收到案件转办通知之日起计算时限。

第十八条 营商环境违法案件调查过程中，需约见当事人的，须由两名以上工作人员共同实施，出示相关工作证件，听取当事人的陈述和申辩，制作笔录，并由当事人签名或者盖章；当事人拒绝的，由工作人员在笔录中予以注明。

第十九条 营商环境违法案件调查过程中，需委托有关机构进行检验、检疫、检测、鉴定、评估、评审、勘验的，所需时间不计入案件调查处理期限，所需费用由案件调查处理部门承担。

第二十条 营商环境违法案件调查处理部门认为必要时，可商请有关机关协助调查，有关机关应予以配合。

第二十一条 有下列情况之一的，营商环境违法案件调查处理中止：

（一）案件处理需要以监察委员会、人民法院、人民检察院、行政复议机关、仲裁机构等未办结案件的结果为依据的；

（二）案件涉及法律适用问题，需要有权机关作出解释或者确认的；

（三）其他需要中止案件的情形。

案件中止的原因消除后，应当恢复案件办理。

第二十二条 有下列情形之一的，营商环境违法案件调查处理终止：

（一）投诉举报人自愿撤回投诉举报；

（二）投诉举报人拒不配合调查工作的；

(三) 投诉举报人就调查事项申请仲裁、提起诉讼、申请行政复议的;

(四) 其他需要终止案件的情形。

第二十三条 对违反《河南省优化营商环境条例》第八十三条规定依法应当给予处分,有关部门不给予处分的,由优化营商环境主管部门下达《处分建议书》,督促有关部门依法予以处分;对有关部门仍未予以处分的,由优化营商环境主管部门提出《提请监察建议书》,提请同级监察机关依法处理。

第二十四条 有下列情形之一的,营商环境违法案件结案,调查处理部门应在七日内将结果书面告知有关单位和个人:

- (一) 案件调查完毕,作出处理决定的;
- (二) 依法经调解、和解达成协议的;
- (三) 经调查,不存在营商环境违法行为的;
- (四) 符合本办法规定的终止情形的。

第二十五条 营商环境违法案件调查处理部门可以根据实际情况,建立由法律专家、行业专家、营商环境监督员等组成专家咨询团队。对案情重大复杂或者专业性强的案件,可由相关专家出具专家意见。

第二十六条 依据《河南省优化营商环境条例》第八十六条、八十七条规定,对公用企事业单位、行业协会商会提起投诉举报的,由发展改革、市场监管、社会团体登记管理等部门按照有关法律法规处理。

第二十七条 省级以下优化营商环境主管部门无正当理由拒不受理营商环境违法案件的，由上一级优化营商环境主管部门责令其受理；情节严重的，由上一级优化营商环境主管部门建议有关部门对部门负责人和相关责任人依法给予处分。

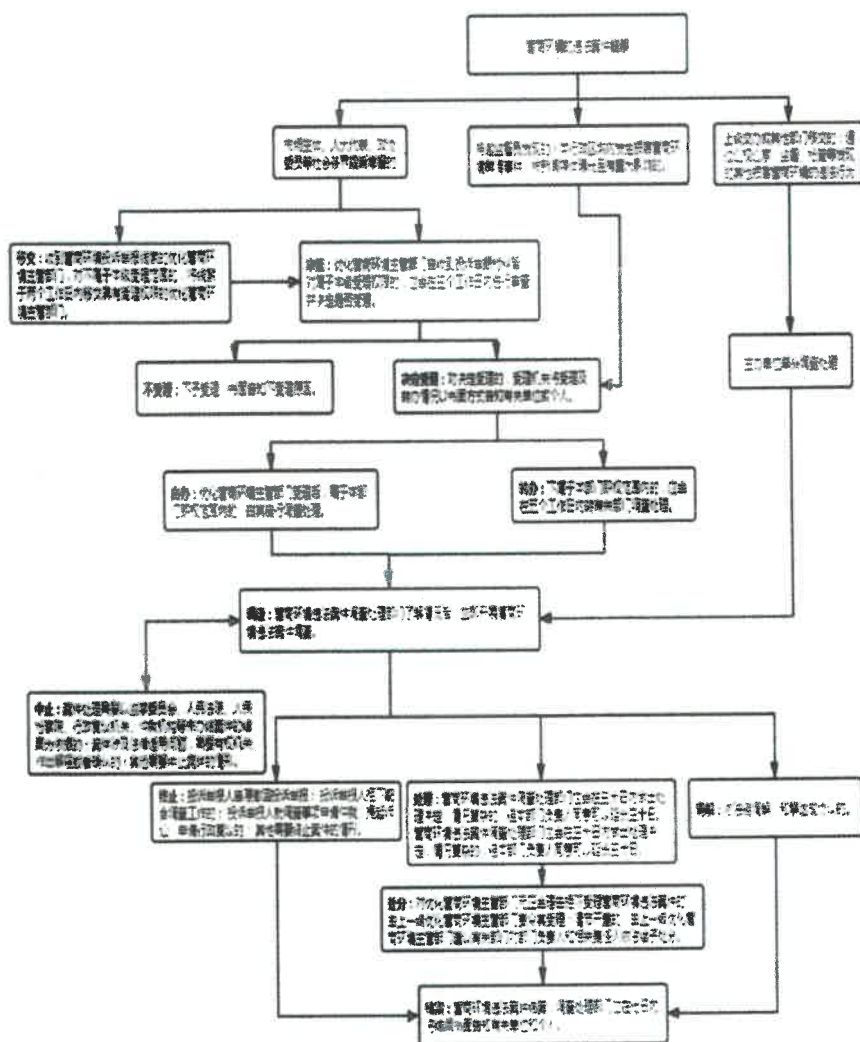
对营商环境违法案件调查处理部门无正当理由拒不调查处理的，或者处理结果严重违法、显失公正的，由同级优化营商环境主管部门责令其依法调查处理或重新调查处理；拒不改正的，由同级优化营商环境主管部门建议有关部门对部门负责人和相关责任人依法给予处分。

第五章 附则

第二十八条 本办法由省优化营商环境主管部门负责解释。

第二十九条 本办法自发布之日起施行。

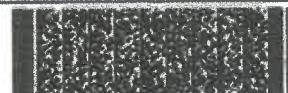
营商环境违法案件办理流程



河南省优化营商环境工作领导小组办公室

2021年9月28日印发

— 12 —



— 15 —

附件 2

省营商环境投诉举报管理系统使用说明

一、系统登录

（一）登录网址

在浏览器中输入省营商环境投诉举报管理系统访问地址
<http://yshj.fgw.henan.gov.cn/tsjb/>，推荐使用谷歌浏览器、360 浏览器。

（二）登录方式

1.输入帐号和密码登录

在首页的登录界面输入下发的帐号和密码进行登录操作。

注：首次登录会强制进行手机绑定和默认密码的修改。

2.输入手机号和验证码登录

登录系统并绑定手机后，才能使用手机号和验证码进行登录操作。

3.扫描二维码登录

登录系统并绑定手机后，微信扫描二维码即可登录省营商环境投诉举报管理系统（移动端）进行操作。

二、系统使用

1.帮助指导。省营商环境投诉举报管理系统操作说明详见系统帮助中心。

2.常见问题解答。系统使用常见问题可查看省营商环境投诉

举报管理系统帮助中心。

3.使用帮助。可通过微信工作群（见省营商环境投诉举报管理系统帮助中心）及时获取帮助。

附件 3

关于公布营商环境投诉举报 网上受理渠道的公告

为认真贯彻落实《优化营商环境条例》《河南省优化营商环境条例》等法律法规和《河南省营商环境违法案件调查处理暂行办法》文件精神，维护各类市场主体合法权益，推动营商环境投诉快速有效解决，开通线上受理渠道，现予以公布。

一、受理范围

按照《河南省优化营商环境条例》规定，投诉举报受理范围为：

（一）各级人民政府及有关部门不履行优化营商环境工作职责，有以下情形的：

- 1.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；
- 2.违反规定干预市场主体经营自主权的；
- 3.违反规定侵犯市场主体财产权和其他合法权益的；
- 4.强制市场主体赞助、捐赠等摊派行为的；
- 5.未按规定落实对市场主体支持性政策的；
- 6.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；

7.拒不履行向市场主体依法作出的政策承诺和合同约定的；

8.违反合同约定拖欠市场主体的货物、工程、服务等账款的；

9.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；

10.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；

11.向市场主体收取的保证金未按规定时限、程序返还的；

12.非法干涉招标投标活动的；

13.违反一网通办、一窗通办工作要求的；

14.对一般经营项目企业开办申请未在规定时限内办结的；

15.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；

16.对不动产登记线下服务未在规定时限内办结的；

17.制定或者实施政策措施妨碍市场主体公平竞争的；

18.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；

19.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；

20.侵害市场主体利益、损害营商环境的其他情形。

（二）各级监察委员会、人民法院、人民检察院、公安机

关不履行优化营商环境相关工作职责，有以下情形的：

- 1.违法干预市场主体正常经营活动的；
- 2.违法对市场主体法定代表人、主要管理人员以及实际控制人采取限制人身自由的留置措施以及其他强制措施的；
- 3.违法对市场主体及其法定代表人、主要管理人员以及实际控制人的涉案财产采取查封、扣押、冻结等措施，超权限、超范围、明显超标的、超时限的；
- 4.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；
- 5.侵害市场主体利益、损害营商环境的其他情形。

（三）水电气热等公用企事业单位有以下情形的：

- 1.不向社会公开服务范围、服务标准、资费标准、服务流程、办理时限等信息的；
- 2.在材料齐全的情况下，办理报装超过期限的；
- 3.强迫市场主体接受不合理的服务条件的；
- 4.向市场主体收取不合理费用的。

（四）行业协会商会有以下情形的：

- 1.强制或者变相强制市场主体入会、退会的；
- 2.非法向市场主体收费或者强制要求市场主体捐赠、赞助等变相收费的；
- 3.没有法律法规依据，强制或者变相强制市场主体参加评

比、达标、表彰、培训、考核、考试等活动；

4.组织市场主体达成垄断协议，排除或者限制竞争的。

（五）县级以上人民政府优化营商环境工作主管部门及其工作人员，在优化营商环境工作中玩忽职守、徇私舞弊、失职渎职、滥用职权的。

二、不予受理范围

（一）不属于营商环境监督职责范围的；

（二）属于市场主体之间的民事纠纷的；

（三）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；

（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。

三、线上受理渠道

（一）网站：河南省营商环境网—维权服务—投诉举报。

网址：<http://yshj.fgw.henan.gov.cn>

(二) 网站：河南省发展和改革委员会官方网站—营商环境投诉。

网址：<https://fgw.henan.gov.cn>

河南省优化营商环境建设领导小组办公室

2023 年 5 月 1 日



