

营商环境问题投诉举报指南

营商环境问题投诉举报可采用电话、网站、微信、来信、来访等方式进行，所有问题线索均汇集全省统一的智能管理平台。省营商环境办利用智能管理平台对省直部门和各地的投诉举报受理、办理情况实时监督、调度、督办。

一、受理范围

全省各级营商环境建设机构受理企业和个体工商户等市场主体对有关机关、部门（单位）及其工作人员在政务服务和行使管理权、执法权、最多跑一次改革过程中影响、损害经济发展营商环境问题的投诉举报。问题范围类别及主要表现如下：

1. **服务态度类。**门难进、脸难看、事难办。
2. **办事效率类。**不作为、慢作为、乱作为，懒政怠政、私设门槛、推诿扯皮。
3. **企业负担类。**乱评比、乱摊派、乱收费。
4. **公平公正类。**乱检查、乱处罚，粗暴野蛮、吃拿卡要、有失公允。
5. **政策诚信类。**政策不落实、协议不执行、优惠不兑现、承诺不践诺，开门招商、关门欺商。
6. **最多跑一次类。**政务服务窗口单位不落实最多跑一次改革的有关规定，造成企业和群众多次跑、往返跑。

7. 工程建设类。工程建设改革事项相关问题。

8. 其它问题类。有关营商环境建设的意见建议、情况反映和其它损害营商环境问题。

二、非受理范围

1. 民间民事纠纷。

2. 企业间经济纠纷。

3. 劳动仲裁、居民拆迁补偿、保险理赔、国企改革等。

4. 对已生效司法判决、裁定不服的。

5. 涉及治安刑事案件。

6. 无关营商环境的违规、违纪、违法问题。

7. 其它与经济发展营商环境无关的投诉举报。

三、受理分工

根据“分级负责、属地归口办理”的原则，为节省时间、提高效率，建议向相应的营商环境办或相关涉事部门直接投诉举报。

1. 省营商环境办，受理反映省本级机关、省（中）直部门（单位）及其工作人员和市（州）党委、政府的营商环境问题。

2. 市（州）营商环境办，受理反映市（州）所辖部门（单位）及其工作人员和县（市、区）党委、政府的营商环境问题。

3. 县（市、区）营商环境办，受理反映县（市、区）所辖部门（单位）、乡镇及其工作人员的营商环境问题。

四、工作流程

1. **接收接受。**通过电话、网络、微信、来信、来访等渠道接

受投诉举报。

2. 分类处置。通过阅读投诉表单、材料、附件、记录等信息，对受理范围内问题受理；对非范围的问题原则上不负责留存或转办。

3. 受理登记。对符合受理范围条件的投诉举报，进行确认受理登记并依规进行办理。

4. 分级办理。根据职责分工，区分问题性质，按照规定作出相应处理，如分办、转办、督办等。

5. 回复反馈。投诉举报问题拟办结，由承办单位按照有关规定向实名投诉举报人反馈处理结果并征求意见后将相关信息及佐证材料录入和上传至智能管理平台申请办结，由省级管理人员审核处理。

五、注意事项

1.原则上优先受理实名举报，问题查证属实且相关责任人员被处以警告以上处分的，给予适当奖励。实名举报人可以查询办理进程，可以评价办理结果。

2.反映问题要明确、具体，详述被投诉单位、人员、时间、地点、事件、经过、性质、后果、诉求。

3.有关材料、照片、录音、视频等证据，可以采取网上添加附件、复印件、U 盘、储存卡等方式提供。

4.投诉举报人应对问题的真实性负责。对借投诉举报故意捏造事实、诬告陷害、制造事端，干扰党政机关正常工作和打击报

复举报人的，依纪依法追究责任人。

5. 线上投诉举报方式：可拨打全省统一公开投诉举报电话12342进行投诉；可登陆 <http://www.jl.gov.cn/> 网站（省政府官网），点击“营商环境投诉举报”进行投诉；可登陆 <http://zsj.jl.gov.cn/> 网站（省政数局官网），进入“互动交流”栏目中点击“营商环境投诉举报”进行投诉；也可关注“吉事办”APP和微信小程序“吉事办”中“投诉举报”栏目下“营商环境”进行投诉举报；也可关注公众号“吉林营商环境”  进行投诉。

6. 线下投诉举报方式：按照分级管理的原则，根据问题所属性质，还可以到属地营商环境办（政务服务和数字化建设管理局）及相关部门反映问题。

7. 请如实填写表单，区分选择类别和属地，按提示步骤操作。