关于印发《企业和行业协会商会参与决策实施办法》和《天津市营商环境投诉查处回应办法》的通知

机关各处室，各直属单位：

现将《企业和行业协会商会参与决策实施办法》和《天津市营商环境投诉查处回应办法》印发给你们，请遵照执行。

2018年12月30日

（此件主动公开）

企业和行业协会商会参与决策实施办法

第一条 根据国务院办公厅《关于聚焦企业关切进一步推动优化营商环境政策落实的通知》（国办发〔2018〕104号）精神，按照市委市政府相关部署，为牢固树立新发展理念，持续开展简政放权，创新管理手段，提供优质服务，提高政府治理体系和治理能力现代化水平，积极打造一流的营商环境，不断提高企业家的改革获得感，制定本办法。

第二条 坚持与企业家互动原则，营造亲清政商关系，市政务服务办出台重大决策前，凡与企业生产经营活动密切相关的，应当通过听证会、座谈会、论证会、问卷调查、书面发函、实地走访等多种方式听取企业和行业协会商会的意见。除依法需要保密外，应当向社会公开征求意见。

第三条 市政务服务办在邀请企业参与决策时，应当充分听取意见建议，特别是民营企业、劳动密集型企业、中小企业等市场主体的意见建议。听取企业意见时，要注重听取企业内部不同层级代表的意见，切实服务企业家干事创业需求。

第四条 依托市营商环境义务监督员队伍，建立健全信息动态交流机制。针对我市营商环境中发生的重点、难点、热点问题，进行分析研判，及时为政策制定出谋划策。营商环境投诉查处回应热线要建立完善信息通报机制，对企业群众反应强烈的问题，汇总形成报告上报市委市政府。

第五条 市政务服务办要将市营商环境义务监督员和营商环境投诉查处回应热线收集到的企业、行业协会商会提出的意见建议，认真分析研究。充分考虑其利益诉求及对其他相关企业、行业的影响，吸收采纳合理的意见。采纳意见要积极运用市政务服务网、网上办事大厅、天津政务APP等方式向社会公布，或者通过电话、短信、电子邮件、信函等多种方式向有关单位反馈。对相对集中的意见建议未予采纳的，要通过适当方式进行反馈和说明。

第六条 加强制度出台前后的联动协调。增强制度的可预期性，为企业执行制度留有一定的准备时间。要加强新出台规范性文件的合法性审核，维护法制统一。要注重制度执行过程中的上下联动，避免执行中的简单化、“一刀切”，不能让市场主体无所适从。市政务服务办各部门要注重制度实施效果监测，将后评估结果作为有关制度立改废释的重要依据。

第七条 建立健全企业家沟通交流制度。不定期邀请不同行业的企业家、行业协会商会代表座谈，关注企业家中的党代表、人大代表、政协委员的意见建议，注重收集企业对制度建设的诉求信息。主动及时了解企业所需、困难所在，增强有关行政规范性文件的针对性、有效性和可操作性。

第八条 对市营商环境义务监督员和营商环境投诉查处回应热线发现的，对我市营商环境有重大影响的问题，要及时进行核实，及时给予妥善处置，切实规避相关风险。

第九条 要及时落实国家和本市关于企业、行业商会协会参与政府决策的各项政策措施，并结合实际加大政策的贯彻落实，在工作中不断总结经验，达到更好更优的改革效果。

第十条 要加强监督检查，建立健全动态清理规范机制，对违反本办法的涉企决策等行为要及时纠正。

天津市营商环境投诉查处回应办法

第一条 为优化我市营商环境，维护各类市场主体的合法权益，根据国务院办公厅《关于聚焦企业关切进一步推动优化营商环境政策落实的通知》（国办发〔2018〕104号）和市政府相关文件要求，结合实际，制定本办法。

第二条 营商环境投诉查处回应实行统一受理、归口办理、限时办结、考核评价的原则。

第三条 市政务服务办（市营商环境）办负责对全市营商环境投诉查处回应工作进行指导协调、推动检查和监督考核，并将投诉事项办结率和解决问题满意率作为重要考核指标，纳入全市营商环境建设评价指标体系。

第四条 天津市便民专线服务中心（以下简称市便民专线中心）负责通过市便民服务专线平台、天津政务APP等投诉渠道，对反映的有关营商环境的投诉进行统一受理、归口分拨，并对查处回应工作进行跟踪督办。履行以下职责：

（一）负责承担解答公众和企业咨询，提供有关政务服务事项和营商环境信息服务；

（二）负责受理企业和群众对各类营商环境投诉受理事项将有关事项交转给有关部门（单位）办理解决并进行督办；

（三）负责营商环境投诉查处回应机构日常运行管理，组织对相关单位进行评议；

（四）负责营商环境投诉查处回应机构工作人员的培训和服务信息的收集更新。

第五条 各区级人民政府、市人民政府有关部门、公共企事业单位（以下简称各承办单位）应当根据法律、法规、规章和本部门的职责范围，及时做好投诉查处回应工作，履行以下职责：

（一）要将投诉查处回应工作列入本单位日常工作重要内容，主要负责人为第一责任人，要亲自研究、亲自部署、亲自推动；

（二）要建立健全投诉查处回应工作体系，保证投诉渠道畅通，明确专门机构和工作人员具体承办投诉查处回应工作；

（三）要完善投诉查处回应工作机制，制定细化相关工作制度和工作流程；

第六条 各承办单位要提高工作效率，在规定时限内及时处理，将处理结果答复投诉人并向市便民专线中心反馈办理结果。

（一）对一般性咨询类或者其他能够直接回复的事项，由专线服务中心工作人员直接回复；

（二）不能直接回复并属于行政机关、公共企事业单位职责范围内的事项，应当及时转交有关单位处理，并规定办理时限；

（三）对不属于营商环境投诉查处回应机构受理的事项，应当耐心告知当事人受理投诉的渠道；

（四）接到投诉后，详细查阅材料，一般问题应在5个工作日内向投诉人做出简要答复、复杂问题要在15个工作日内告知投诉人。

第七条 凡在我市行政区域内的各类市场主体，向投诉查处回应机构投诉其下列合法权益受到侵害的，适用本办法：

（一）办理各类政务服务事项；

（二）企业开办和工程建设项目审批；

（三）获得电力、用水报装、用气报装；

（四）不动产登记、缴纳税款和信贷服务；

（五）跨境贸易和市场开放及交通物流建设；

（六）办理企业破产和企业注销；

（七）劳动力市场监管、知识产权保护和政府采购；

（八）保护少数投资者权益和增强企业信心；

（九）合同履行和信用监管；

（十）生活品质和生态环境改善。

第八条 投诉查处回应受理条件：

（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；

（三）属于本办法规定的投诉查处回应事项范围；

（四）投诉人应如实向投诉查处回应机构反映问题，并留真实姓名和联系方式。

第九条 下列投诉查处回应不予受理：

（一）涉及人身、财产安全、应通过110、119、120、12350等紧急渠道求助的事项；

（二）涉及行政职权范围以外的民事纠纷；

（三）属于诉讼、仲裁、行政复议、信访等性质的事项；

（四）涉及军队、武警管辖的事项；

（五）应当或已由纪检、监察等部门受理的事项；

（六）其他不属于营商环境方面的投诉事项。

第十条 有下列情况之一的，投诉查处回应中止，中止期间不计入办理时限：

（一）投诉人要求中止的；

（二）投诉人对查处回应意见有异议的，投诉查处回应机构要求其补充相关证明材料而不能提供的。

第十一条 有下列情形之一的，投诉查处回应工作终结：

（一）投诉事项查处回应完毕的；

（二）投诉人申请撤回投诉的；

（三）当事人就投诉事项向仲裁机构申请仲裁、向法院提起诉讼或申请行政复议的，进入信访复查复核等法定程序的事项；

（四）经核实，投诉事项与事实不符的；

（五）投诉人不予配合，并拒绝提供真实情况的。

第十二条 办理投诉查处回应应当保守投诉人、被投诉人的秘密，法律法规规定的特殊情形除外。

第十三条 投诉查处回应机构应遵循依法合规、公开公平公正的原则，依据相关法律法规和本办法的规定认真核查投诉事项。行政机关及其工作人员在投诉查处回应工作中，有下列行为之一的，按照有关规定实行问责或者给予处分：

（一）故意偏袒、有失公允的；

（二）因故意或重大过失导致认定事实或者适用法律法规错误，投诉人合法权益受到侵害的；

（三）超越职权、滥用职权、以权谋私或者依法应当作为而不作为的；

（四）无正当理由不受理、推诿、敷衍、拖延投诉查处回应工作的。

第十四条 本办法由市政务服务办（市营商环境办）负责解释。

第十五条 本办法自发布之日起施行。