



# 重庆市经济和信息化委员会 关于印发重庆市企业负担投诉举报管理 办法的通知

渝经信法规〔2014〕19号

各区县（自治县）经济信息委、委机关各处室、有关单位：

为规范全市减轻企业负担投诉举报管理工作，依法查处非法增加企业负担行为，维护企业合法权益，市经济信息委制定了《重庆市企业负担投诉举报管理办法》。现印发给你们，请遵照执行。

重庆市经济和信息化委员会

2014年11月26日

（此件公开发布）



# 重庆市企业负担投诉举报管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范全市减轻企业负担投诉举报管理工作，依法查处非法增加企业负担行为，维护企业合法权益，根据《禁止向企业摊派暂行条例》、《重庆市禁止非法增加企业负担条例》等相关法律法规的规定，制定本办法。

**第二条** 本办法所称的企业负担投诉举报，是指自然人、法人或者其他组织通过纸质信件、电子邮件、互联网监督投诉举报专栏、电话、传真等形式，向各级企业负担监督机构反映非法增加企业负担的行为。

**第三条** 投诉举报的管理，应坚持属地管理、统一领导、分级负责的原则，坚持公开、公平、公正的原则，坚持依法及时协调解决问题与依法依规追究责任相结合的原则。

**第四条** 市经济信息部门为市级企业负担监督机构，负责全市企业负担投诉举报的管理和重大疑难案件的办理工作。

各区县（自治县）人民政府指定所在区县的企业负担监督机

构，负责本行政区域企业负担投诉举报的管理和案件办理工作。

**第五条** 企业负担监督机构应按照管理权限，履行以下主要职责：

- （一）受理投诉举报；
- （二）负责办理或者上报、转送、交办投诉举报；
- （三）负责跟踪、督促、审查重要投诉举报的办理情况；
- （四）负责协调重要投诉举报办理工作并反馈办理结果；
- （五）开展投诉举报信息的汇总、处理、分析、通报和回访；
- （六）指导协调下级企业负担监督机构工作。

## 第二章 投诉举报受理

**第六条** 企业负担监督机构应设立投诉举报受理窗口，负责统一受理通过纸质信件、电子邮件、互联网监督投诉举报专栏、电话、传真等方式接收的企业负担投诉举报。

投诉举报人提出投诉举报应当客观真实，对其提供材料的真实性负责。

**第七条** 各级企业负担监督机构均应向社会公布投诉举报渠道及相关管理规定。



**第八条** 投诉举报符合下列条件的，应予受理：

- （一）有明确的投诉举报对象及非法增加企业负担行为；
- （二）被投诉举报的对象或违法行为在本级企业负担监督机构所属的行政区域内。

**第九条** 投诉举报具有下列情形之一的，不予受理：

- （一）不属于企业负担监督机构监管职责范围的；
- （二）无明确的投诉举报对象或非法增加企业负担行为的；
- （三）应当依法通过行政复议、诉讼、仲裁等法定途径解决的；
- （四）已经受理或者正在办理的投诉举报，投诉举报人在规定期限内向受理机构、承办单位的上级机关再提出同一投诉举报的，该上级机关不予受理。

**第十条** 投诉举报涉及两个以上行政区域的，由涉及的企业负担监督机构协商决定受理机构；受理有争议的，报请其共同的上一级企业负担监督机构决定受理机构。

**第十一条** 企业负担监督机构收到投诉举报后，应予统一编码管理，专人负责，并于收到之日起5日内作出是否受理的决定。

经审查符合受理条件的，应当自受理之日起15日内，以书面形式或其他适当方式告知投诉举报人；不符合受理条件的，应当自作出不予受理决定之日起15日内，以书面形式或其他适当

方式告知投诉举报人，并说明理由；联系方式不详的除外。

**第十二条** 对不属于企业负担监督机构监管职责范围的投诉举报，企业负担监督机构应及时告知投诉举报人，或者转送有管辖权机构办理。

### **第三章 投诉举报办理**

**第十三条** 各级企业负担监督机构受理投诉举报后，应依据属地管理原则和监管职责划分以及投诉举报办理的相关规定，及时转办或交办有关单位。能够即时办理的，企业负担监督机构应当场办理。

**第十四条** 企业负担监督机构应建立健全多部门沟通协调机制，加强研究并及时办理投诉举报。

对涉及多部门监管职责的投诉举报，企业负担监督机构应提出拟办意见，并协调相关部门办理。

**第十五条** 投诉举报承办单位自收到企业负担监督机构上报、转办、交办的投诉举报后，应自收到之日起 15 日内调查核实，依法办理，并将办理结果及时告知企业负担监督机构。

**第十六条** 企业负担监督机构及投诉举报承办单位的工作



人员应遵守下列工作准则：

（一）与投诉举报内容或投诉举报人有直接利害关系的，应当回避；

（二）应当听取投诉举报人陈述事实及理由，必要时可以向有关组织和人员调查核实情况，避免激化矛盾；

（三）除投诉举报人认可或同意外，不得将投诉举报信息透露给被投诉举报对象；

（四）除办理投诉举报过程中确有需要外，不得将本单位办理投诉举报的内部研究情况透露给投诉举报人，不得与无关人员谈论投诉举报内容。

**第十七条** 企业负担监督机构应对投诉举报的办理结果进行审查。对办理不当的，应指导协调投诉举报承办单位重新办理。

**第十八条** 投诉举报承办单位应当以适当方式将办理结果及时反馈投诉举报人，也可以由企业负担监督机构反馈投诉举报人。

**第十九条** 投诉举报的受理、办理、协调、审查、反馈等环节，一般应当自受理之日起 15 日内全部办结；情况复杂的，经投诉举报承办单位负责人批准，可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 10 日，并告知投诉举报人和有关企业负担监督机构延期理由。法律、行政法规、规章另有规定的，从其规定。

**第二十条** 企业负担监督机构根据工作需要，可以对部分投诉举报办理情况进行回访，听取投诉举报人的意见和建议，并如实记录回访结果。

**第二十一条** 企业负担监督机构及投诉举报承办单位应建立健全投诉举报档案，立卷归档，留档备查。

归档范围应包括投诉举报涉及的全部有查考价值的文字、音像等资料。

## **第四章 投诉举报跟踪督促**

**第二十二条** 企业负担监督机构对已受理的投诉举报应跟踪了解办理情况，必要时可采取听取汇报、查阅资料、实地察看、专访调查、座谈等方式了解情况。投诉举报承办单位应予协助配合。

**第二十三条** 对发现有下列情形之一的，企业负担监督机构应及时督促投诉举报承办单位，并提出改进建议：

- （一）无正当理由未按规定办理期限办结投诉举报的；
- （二）未按规定反馈办理结果的；
- （三）办理投诉举报推诿、敷衍、拖延的；



(四) 无正当理由不执行企业负担监督机构转办、交办意见的；

(五) 企业负担监督机构认为投诉举报办理不当的；

(六) 企业负担监督机构认为应予督促的其他情形。

投诉举报承办单位收到改进建议后，应当在 30 日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

**第二十四条** 各级企业负担监督机构应当接受企业负担监督机构的内部监督并自觉接受社会监督。

## 第五章 投诉举报分析处理

**第二十五条** 企业负担监督机构应对投诉举报信息定期进行汇总、分析和处理。通过对信息的深度挖掘，发现企业负担的关键环节，提出减轻企业负担的措施和建议。对规律性、普遍性的问题，应及时形成监管建议，上报本级政府和上一级企业负担监督机构。

**第二十六条** 各级企业负担监督机构应以适当方式定期对投诉举报情况进行通报。通报内容一般包括：投诉举报信息统计分析结果、承办单位办理投诉举报工作情况，以及下一级企业负



担监督机构工作情况等。

## 第六章 附 则

**第二十七条** 本办法中有关期限的规定均指工作日。

**第二十八条** 本办法由市经济信息委负责解释。

**第二十九条** 本办法自发布之日起施行。