

# 关于印发《内蒙古自治区商务领域举报投诉服务管理办法》的通知

各盟市商务局：

为进一步规范商务领域举报投诉服务工作，现将我厅制定的《内蒙古自治区商务领域举报投诉服务管理办法》印发给你们，请遵照执行。

2022年6月1日

## 内蒙古自治区商务领域举报投诉服务管理办法

### 第一章 总 则

第一条 为优化自治区商务领域营商环境，激发市场主体活力，加大政府部门服务企业力度，规范自治区商务领域举报投诉服务管理工作，切实保障社会公众和企业的合法权益，精准分析研判商务领域诉求，结合商务工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称商务举报投诉是指社会公众和企业（以下称“举报投诉人”）通过电话、互联网、信件、传真、来访等方式的商务领域举报投诉。

第三条 商务举报投诉工作坚持行业指导、属地管理、分级负责的原则；坚持依法、及时与各盟市商务主管部门就地解决与疏导教育相结合的原则；坚持依靠群众、服务群众、方便群众的原则。

第四条 自治区商务厅统筹负责组织、督导、协调自治区商务举报投诉服务工作，及时与各盟市商务主管部门建立有效工作机制。

第五条 各盟市商务主管部门负责本地区商务举报投诉服务的组织、督导、协调等工作。

### 第二章 受理范围和条件

第六条 各级商务主管部门负责接受本行政区域内商务领域的举报投诉。受理范围为商务部门职责范围内的举报投诉。

第七条 举报投诉符合下列条件之一的，应予受理：

- （一）举报投诉事项属于商务部门职责范围内；
- （二）有明确举报投诉对象及违法违规行为；
- （三）有可靠来源渠道；
- （四）尚未进入司法程序；
- （五）其他涉及商务领域举报投诉事项。

### 第三章 受理和转办

第八条 “自治区12345政务服务便民热线”平台转办商务领域举报投诉事项，由自治区商务厅受理。

第九条 对于“自治区12345政务服务便民热线”转办事项，填写《12345事项转办单》转至各相关业务处室、驻政务大厅、直属单位，由各部门“企业服务政策专员”协调解决。

第十条 自治区商务厅接到涉及各盟市商务主管部门的诉求，应填写《12345事项转办单》以传真、电话等方式转至各盟市商务主管部门，由各盟市商务主管部门负责，办理结果及时反馈自治区商务厅。

### 第四章 办理流程和反馈

第十一条 依法依规完善各办理环节工作流程，实现社会公众和企业诉求办理的闭环运行。

（一）统一受理：由“自治区12345政务服务便民热线”通过电话、门户网站、移动客户端、小程序等渠道统一受理。

（二）处理流程：根据诉求的性质、内容、涉及领域、部门等，采取直接解答、事项转办、专员解答等方式进行处理。

（三）限时办理：各部门应积极主动联系服务对象，沟通诉求，在规定时限内答复。

（四）答复认定：各部门的答复意见要规范具体、完整有效。各部门对不属于职责范围内的转办工单，应及时申请退回并说明理由。对不能按时办结的转办工单，应在时限届满前提出延时申请。

（五）办结回访：“自治区12345政务服务便民热线”将对各部门办结事项进行满意度调查回访，并对回访满意度进行反馈；对满意度低的各部门要进行核实整改。

第十二条 建立全区共享共用的知识库，各业务处室、驻政务大厅、直属单位根据政策调整、热点事件等及时维护知识库。

第十三条 各盟市商务主管部门要做好本地区商务领域举报投诉相关工作。

## 第五章 纪律监督

第十四条 建立健全程序规范、落实有效、追责有据、问责有力的督办工作机制，加强对诉求工单的跟踪、催办和督办。

第十五条 驻厅纪检监察组、机关纪委负责对商务领域举报投诉工作进行监督检查。

本办法自印发之日起执行，由综合保障中心负责解释。