ICS 03.160
CCS A 00

DB23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T XXXX—XXXX

黑龙江省营商环境监督案件工作规范

（征求意见稿）

起草单位：黑龙江省营商环境建设监督局

联 系 人：孙少莎

联系电话：0451-51522533

邮　　箱：ysjtsslc@163.com

XXXX-XX-XX发布　　XXXX－XX－XX实施

前　　言

本文件依据 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的编写规则起草。

本文件由黑龙江省营商环境建设监督局提出并归口。

本文件主要起草单位：黑龙江省营商环境建设监督局、哈尔滨华泽数码科技有限公司。

本文件主要起草人：孙少莎、侯雨含、商长君、田晶、李继明、赵军、孙瑜、迟长昕、吕殿梅、任秉嘉、吕滋源、江中阳。

黑龙江省营商环境监督案件工作规范

1 范围

本文件规定了投诉受理范围、接收渠道、受理条件、办理方式、办理时限、文书格式、监督流程、档案管理等内容。

本文件适用于黑龙江省各级营商环境建设监督部门（以下简称营商环境主管部门）。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《黑龙江省营商环境监督办法》

《黑龙江省优化营商环境条例》

3 术语和定义

3.1

营商环境监督

是指对市场主体在准入、生产经营、退出等过程中，涉及政府及有关部门不履行优化营商环境职责或者损害营商环境的情形（含水、热、电、气、讯等）予以监督的行为。

3.2

营商环境投诉举报

是指群众或市场主体向营商环境主管部门发起涉及政府及有关部门不履行优化营商环境职责或者损害营商环境的情形（含水、热、电、气、讯等）的投诉举报行为。

3.3

主动监督

是指营商环境主管部门针对某一行业领域（或者地区）可能存在的突出问题，组织督查、专项检查、明察暗访及配合有关单位和部门开展专项检查、调研视察、专题巡视等，从中发现可能损害营商环境的问题线索。

3.4

上级交办

指营商环境主管部门所在地党委、政府、人大、政协及上级机关交办的案件来源。

3.5

办理方式

是指营商环境主管部门通过审查问题线索后确定的处理方式。

3.6

不予受理

是指营商环境主管部门通过审查问题线索，对超监督范围或不符合法定受理条件，从程序上决定不予立案办理的处理行为。

3.7

立案

是指营商环境主管部门对损害营商环境问题线索进行受理并调查核实事实情况的行为。

3.8

复查

是指投诉主体不服营商环境主管部门作出的案件办理结果，向上一级营商环境主管部门申请重新进行审查的案件处理方式。

3.9

转办

是指营商环境主管部门通过审查问题线索，确定事权不在本级营商环境监督部门办理的投诉举报事项，按照“属地管理，分级负责”的原则，转办至同级部门或下级营商环境监督部门办理的方式。

3.10

移交

是指营商环境主管部门通过审查问题线索，发现依法应当由纪检监察机关、组织部门、人民法院、人民检察院、信访工作机构、公安机关、审计机关、司法行政部门等单位处理的事项，移交有关单位处理。

3.11

督办

是指对于事实清晰、证据确凿，但不符合或不宜立案受理的问题线索，基于行政隶属关系或行政监督职能予以监督、催办、协调的行为。

3.12

办案人

是指行政机关指定负责监督案件调查、办理的工作人员。办案人在办案时必须由2人以上共同开展。

3.13

案件台账

是指案件明细记录表，其中包括汇总与统计等。

3.14

合议会议

是指由全体办案处（科、股）室人员研究判断案件处理意见的会议，参会人数宜在3人以上奇数。

4 案件来源

投诉举报案件的来源，主要是线上线下渠道接收投诉举报、主动监督发现、有关单位移送、其他等途径获取。具体包括以下渠道：

a) 线上渠道：包括营商环境监督投诉举报受理邮箱、微信公众号、政府或政务服务门户网站、龙江全省事 APP、电话投诉等渠道；
b) 线下渠道：包括信函、来访、各级政务服务大厅窗口等渠道；
c) 主动监督渠道：包括营商环境主管部门主动进行的监督检查、邀请企业座谈等渠道；
d) 部门移送渠道：包括上级交办、纪委监委、法院、检察院、审计等部门移送渠道；
e) 其他渠道：包括商环境监测站 (点)报送、特邀监督员报送、商会协会反映等渠道。

5 监督案件办理过程

5.1 办理时限

5.1.1 营商环境主管部门应当自受理之日起 30 个工作日内结案。

5.1.2 委托有关机构进行检验、检疫、检测、鉴定、评估、评审、勘验，以及组织投诉人、有关人民政府和部门调解所用时间不计入案件办理期限。

5.1.3 情况复杂，不能在规定期限内结案的，经营商环境主管部门负责人批准，可以适当延长期限，但是最多不得超过 10 个工作日。

5.2 案件中止

5.2.1 案件处理需要以人民法院、人民检察院、行政复议机关、信访工作机构、仲裁机构等未审结案件的审理结果为依据的。

5.2.2 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。

5.2.3 其他需要中止案件的情形。

5.2.4 案件中止的原因消除后，应当及时恢复案件办理，中止期间不计。

5.3 监督案件受理

5.3.1 监督案件受理内容

主要包括各级人民政府和有关部门的下列行为：

a) 制定与市场主体生产经营活动密切相关的政府规章、行政规范性文件时，不按照规定听取市场主体、行业协会商会意见的；
b) 制定或者实施政策措施不依法平等对待各类市场主体的；
c) 未按照政府信息公开规定，公开与市场主体生产经营活动密切相关的法律、法规、规章、行政规范性文件和政策信息的；
d) 变相设定或者实施行政许可，继续实施或者变相实施已取消的行政许可，或者转由行业协会商会、其他组织实施已取消的行政许可的；
e) 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；
f) 违法设立或者在目录清单之外执行政府性基金、涉企行政事业性收费、涉企保证金的；
g) 未按照规定，在企业开办、注销和工程建设项目审批、办税、不动产登记、进出口审批等方面简化政务服务流程、精简申请材料、压缩办理时间、降低办理成本的；
h) 违法干预应当由市场主体自主决策事项的；
i) 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、考试以及类似活动，或者借前述活动向市场主体收费或者变相收费的；

j) 没有法律、法规依据，要求市场主体提供财力、物力或者人力的；
k) 违反法定权限、条件、程序，对市场主体的财产和企业经营者的个人财产实施查封、冻结和扣押等行政强制措施的；
l) 不履行向市场主体依法作出的政策承诺以及依法订立的各类合同，或者违约拖欠市场主体的货物、工程、服务等账款的；
m) 不依法履行生效的判决、裁定、行政复议决定、仲裁裁决和调解书等法律文书确定的义务的；
n) 未按照法律、法规和职责，履行对供水、供电、供气、供热、招标投标、政府采购、金融等领域监督管理责任的；
o) 其他不履行优化营商环境职责或者损害营商环境的情形。

5.3.2 监督案件受理审核

5.3.2.1 审核时限

营商环境主管部门应当自收到问题线索之日起5个工作日内进行审查，根据《黑龙江省营商环境监督办法》第十七条之规定分别作出处理，并告知投诉单位或个人。需要补充材料的，不计入审查时限。5个工作日内不告知的，视同本级机关受理立案。

5.3.2.2 受理条件

受理条件包括：
a) 投诉事项：
   1) 有明确被投诉主体的；
   2) 有具体的投诉请求和事实、理由的；
   3) 投诉主体符合《黑龙江省优化营商环境条例》第二条第二款的要求并与被投诉事项具有直接利害关系；
   4) 属于营商环境主管部门职责范围的。
b) 举报事项：举报主体与举报事项没有直接利害关系，但属于营商环境主管部门监督范围的，且被举报主体基本情况清楚、有具体的违法违规事实、线索清晰并附带相关证据材料；
c) 复查事项：
   1) 投诉主体不服办理结果，可以自收到通知书之日起 10 个工作日内向上一级营商环境主管部门申请复查。营商环境投诉举报事项执行两审终审制，上一级营商环境建设监督部门复查后作出的决定即为终审决定；
   2) 省营商环境主管部门直接办理的案件不能申请复查，即为终审；
   3) 投诉主体对复查决定不服，仍以同一事实和理由投诉的，营商环境主管部门不再受理。

5.3.2.3 投诉举报材料要求

投诉材料包括：
a) 投诉举报书，见附录 A；
b) 企业营业执照复印件；
c) 法定代表人身份证复印件；
d) 授权委托书及受托人身份证复印件（律师代理人的，还应提交律师事务所函）；
e) 证据及证据目录，见附录 B；
f) 投诉企业承诺书，见附录 A；
g) 投诉企业送达地址和联系人确认书；
h) 申请复查的另需提供：

1) 复查申请书，见附录 C；
2) 下一级营商环境建设监督部门出具的《监督案件结案通知书》，见附录 D。

注：上述反映情况及提供材料必须真实准确，且加盖企业公章。

5.3.3 监督案件立案

5.3.3.1 普通立案

符合受理条件的，填写《投诉举报线索办理审批单》，见附录E，进入立案办理程序。

5.3.3.2 复查立案

5.3.3.2.1 接收复查申请材料，办案人核实投诉事项要件是否齐全。
5.3.3.2.2 制发《调取案件卷宗通知书》，见附录 0，调取下级营商环境主管部门的案卷。
5.3.3.2.3 符合复查受理条件的，填写《投诉举报线索办理审批单》，进入复查办理程序。

5.3.4 案件核实

5.3.4.1 提出答复

立案后，制作《提出答复通知书》，见附录F，要求被投诉单位或相关单位就投诉人反映的情况作出书面答复意见。被投诉单位或相关单位应当在5个工作日内答复，逾期不答复的，可约谈单位主要负责人或者按照《黑龙江省优化营商环境条例》有关规定移交有权机关问责。约谈有关单位主要负责人应报经营商环境主管部门领导批准，并在约谈时制作约谈笔录。

5.3.4.2 初核

办案人依据被投诉单位的答复，并结合投诉人的投诉请求和事实理由，以及事件经过、当事人之间的法律关系等，作出初步研判。视情况作出继续核查或作出认定意见。

5.3.4.3 召开听证核查会议

通过听证核查会议，对案件进行深入核查和研判。听证核查会议分为会前准备、事实核查、会议辩论、会议调解阶段。

5.3.4.4 其他核查方式

为查清事实，除听证核查外，办案人根据需要，可以通过询问相关人员、实地勘查、查阅资料、调取证据、封扣证据、委托鉴定等方式进行深入核查。也可以成立联合调查组的方式，深入核查。

5.3.5 案件认定

提请案件审理委员会审议，应附该案件核查情况报告，以及专家论证意见。（针对重大、疑难、复杂案件，承办处（科、股）室可在作出最终结论前召开专家论证会议，聘请有关部门专业人员及法律专家进行论证，并形成专家论证意见。专家论证意见只为承办处（科、股）室办理监督案件提供专业性、咨询性参考意见，不作为监督案件的最终结论或决定。）包括以下几步：

a) 办案人根据核查结果，依据法律法规政策，提出初步处理意见；
b) 监督部门召开合议会议，对案件进行集体讨论，形成本部门初步认定意见；
c) 监督部门形成处理意见后，提请本级法规部门审核；
d) 法规部门审核同意后，将案件处理意见提交主管及主要领导审核；
e) 重大、疑难案件，经请示主管领导同意，可以视情提请案件审理委员会审议决定。

5.3.6 案件办结

案件办结包括：

a) 起草《结案报告》；
b) 被投诉人确有违法行为，起草《营商环境监督通知书》，见附录 G，责令其依法履行职责，纠正或者限期改正违法行为；
c) 制作《监督案件结案通知书》；
d) 填写《监督案件结案审批单》，见附录 H，附上《结案报告》《监督案件结案通知书》，以及其它相关文书，进行审签；
e) 案件办结后，视情发出《营商环境监督通知书》；向投诉举报人送达《监督案件结案通知书》。

5.3.7 案件跟踪

5.3.7.1 跟踪落实

营商环境主管部门发现被投诉人逾期不履行《营商环境监督通知书》中告知的法定义务的，可以发出《营商环境监督意见书》，见附录I，对其违法违规问题直接提出具体改正意见，责令其依法执行。可以视情况报请本级人民政府批准同意，以本级人民政府名义发出《营商环境监督决定书》，见附录J。对于同级或者下级有关部门发《营商环境监督意见书》；对于下级政府应提请本级人民政府作出处理决定，下发《营商环境监督决定书》。

5.3.7.2 移交问责

对查实的问题线索可以向同级有关部门或者下级人民政府发出《营商环境监督意见书》，对其违法违规问题提出具体改正意见，对相关责任人提出具体处理意见并发出《移送问责意见书》，见附录K。

5.4 监督案件不予受理

5.4.1 不予受理情形

凡进入人民法院、人民检察院、行政复议机关、信访工作机构、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的，营商环境主管部门均不予受理。即使投诉举报人对上述机关作出的处理决定不服，也应由其内部程序解决，营商环境主管部门不再介入。营商环境主管部门在审查问题线索中发现无权处理和无权认定的，如事权在上级机关、涉及合同效力、违约责任分担比例、混合过错责任的赔偿或者补偿比例等问题，也不予受理。

a) 投诉事项不属于营商环境主管部门职责范围的；
b) 投诉事项已经或者依法应当通过诉讼、仲裁或者行政复议等法定途径解决的；
c) 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；
d) 投诉事项的内容不符合有关法律、法规规定的；
e) 正在办理或者已经作出处理，投诉人又以同一事实或者理由再次投诉的；
f) 没有明确的被举报人或者被举报人无法查找的；
g) 没有具体的事实和相关证据的；
h) 其他不属于营商环境监督范围的。

5.4.2 处理流程

不在营商环境监督范围的投诉举报，填写《投诉举报线索办理审批单》，附《不予受理通知书》报领导审批，见附录N，作出不予受理决定，告知投诉举报人；案件办结。

5.5 转办

5.5.1 转办情形

5.5.1.1 人民政府有关部门所属机构、下级部门损害营商环境案件，转同级政府有关部门办理。
5.5.1.2 管辖权在下级的问题线索，转下一级营商环境主管部门办理。
5.5.1.3 被投诉主体为公用企事业单位（供水、供电、供气、供热等），转相关行业监管部门办理。
5.5.1.4 被投诉主体为使用财政资金设立的项目公司，从事民事活动中存在拖欠工程款、货款和劳动报酬等情形，转相关主管、监管部门或财政资金出资部门办理。

5.5.2 转办处理流程

5.5.2.1 接收投诉举报材料，填写《投诉举报线索办理审批单》，附《转办函》，见附录L，报领导审批。
5.5.2.2 发《转办函》，转下级营商环境主管部门或同级相关部门办理，限期回复处理意见。
5.5.2.3 告知投诉举报人，案件办结。

5.6 移交

5.6.1 移交情形

5.6.1.1 发现有关人员涉嫌违纪违法需要追责的，移交纪检监察机关、组织部门办理。
5.6.1.2 应当由纪检监察或者司法机关处理的损害营商环境投诉举报，营商环境主管部门移交并根据需要配合处理。
5.6.1.3 涉及司法不公、刑事侦察、法院超审限办案、违法查封扣押、怠于执行、涉黑涉恶等问题，移交检察院、法院、公安机关、政法等部门处理。
5.6.1.4 法律、行政法规规定的其他情形。

5.6.2 移交处理流程

5.6.2.1 办案人接收投诉举报材料，填写《投诉举报线索办理审批单》，附《问题线索移交函》，见附录M，报领导审批。
5.6.2.2 发出《问题线索移交函》，转相关部门办理，视情况限期回复处理意见。
5.6.2.3 告知投诉举报人，案件办结。

5.7 督办

5.7.1 督办情形

5.7.1.1 对下级营商环境主管部门无正当理由不受理营商环境监督案件，通过督办，责令其受理或者直接受理。
5.7.1.2 对下级久拖不办、办而不决的营商环境监督案件，通过督办，责令其限期办结。
5.7.1.3 对办理结果严重违法、显失公正的，通过督办，责令其重新办理或者提级直接办理。
5.7.1.4 对于主动监督获取的问题线索，可以通过督办，责令其办理或者提级直接办理。

5.7.2 督办流程

填写《投诉举报线索办理审批单》，可附《督办通知书》。参照案件办理流程办理。

5.8 协调

5.8.1 协调情形

5.8.1.1 属于营商环境监督范围，诉求明晰、案情简单，证据确凿、坚持效率优先原则，通过沟通协调的。

5.8.1.2 不属于营商环境监督范围，但反映事实清楚、证据充分，坚持平等自愿原则，通过协调处理可以及时化解矛盾、服务企业发展的。

5.8.1.3 其他情形需要通过协调解决的。

5.8.2 协调处理流程

5.8.2.1 填写《营商环境监督立案审批单》，按照案件办理流程参照办理。

5.8.2.2 对于事实争议较大或无法协调达成共识的案件，应当及时终止办理。

6 办结归档

营商环境监督案件办结后三个月内，按照《黑龙江省营商环境投诉举报案件档案管理规定》规范化组卷归档、保管、利用、销毁。

7 台账管理

营商环境主管部门每月应至少更新一次营商环境监督案件台账，除填写新增案件外，还要填报以往案件办理最新进展情况。上级营商环境主管部门应汇总本级以下营商环境主管部门的台账，营商环境监督案件台账应包含的要素参见表1。

表1　营商环境监督案件台账要素说明表

序号	项目	必填	说明
1	序号	是	台账序号
2	接诉时间	是	某月某日，例：3月16日
3	案件来源	是	热线电话、信函、来访、邮箱、微信公众号、门户网站、全省事APP、各级政务服务大厅窗口、监督检查、上级交办、营商环境监测站（点）、特邀监督员和商会协会、企业座谈、部门移送事项（纪委监委、法院、检察院、审计等部门移送）、其他
4	批示领导	否	批示领导：同级党委、政府领导，非营商局领导
5	批示内容	否	批示内容是指同级党委、政府领导的批示
6	处理方式	是	立案、转办、移交、不予受理、复查、督办、协调。 受理立案：本级营商环境主管部门受理立案； 移交：移交问题线索； 转部门办理：转同级各职能部门办理； 转下级办理：转下级营商环境主管部门办理
7	案号	是	参照《投诉举报线索办理审批单》，例：　黑营转字〔2022〕 1号
8	投诉主体	是	企业投诉的写明企业具体名称，个人投诉的填写名字
9	联系人及联系方式	是	例：张三，130****0000
10	投诉主体所在地	是	省内,省外（大陆地区）,港澳台,境外。个人按身份证所在地、企业或其组织按统一社会信用代码证所在地
11	投诉主体性质	是	央企,地方国企,民营,三资企业,个体工商户,农业合作社,个人举报。 注：三资企业指外资,中外合资、中外合作企业
12	被投诉单位	是	被投诉单位全称
13	所属地市	是	表达形式为“市（地）级为哈尔滨市，县（区）级为哈尔滨市道里区”
14	投诉事项	是	表达形式为“投诉主体反映...问题。诉求...。”
15	投诉领域	是	自然资源,住房建设,交通运输,司法机关,公安机关,市场监管,城市管理,财政税收,生态环保,社会保障,涉教领域,涉农领域,安全生产,商务贸易,公共服务,金融服务,医疗卫生,文体广电,行业协会商会,中介机构,涉及多领域。 公共服务指水，电力，燃气，供热,电讯服务领域
16	问题类别	是	征地拆迁,拖欠账款,不兑现政策,不履行合同约定,司法不公,行政处罚,行政许可,行政强制,不执行生效法律文书,监管缺失,违规招投标,窗口服务不优,公共服务单位“四指定”,涉企乱收费,商协会乱象,中介机构乱象,意见建议。 注：司法不公：法院、检察院领域存在的问题，及公安办理刑侦案件，行使司法职能的情况，主要程序方面存在的问题，而非实体部分。公安机关办理的行政案件，如行政处罚等不在此类别。 不兑现政策：不兑现各级机关关于财政、税收等方面的政策规定。 不履行合同约定：签订书面合同后不履行

表 1　营商环境监督案件台账要素说明表（续）

序号	项目	必填	说明
17	问题性质	是	范围：乱作为、不作为、慢作为、失信违诺、新官不理旧账。 注：乱作为：违法违规行政，如违法拆迁等。 不作为：应为却不为，如应审批而未审批。 慢作为：在实际工作中存在推进缓慢的现象。 失信违诺：已经作出了承诺、约定、协议违法改变、不兑现、不落实的。如招商引资承诺不兑现等
18	办案人	是	办案人姓名
19	转办（移交）单位	否	按实际情况填写，未转办的可不予填写
20	立案、转办（移交）时间	是	某月某日，例 3 月 16 日
21	应结案、反馈时间	否	某月某日，例 3 月 16 日
22	实际结案、反馈时间	是	某月某日，例 3 月 16 日
23	是否办结	是	是/否
24	处理结果	是	简要概况处理情况
25	诉求是否得到支持	是	全部支持,部分支持,不支持
26	备注	否	可记录问责情况、通报情况、是否媒体曝光等其他需要特别标注的内容

附　录　A
（规范性）
投诉举报书

投诉举报书见A.1。

表A.1　投诉举报书

投诉举报文书样式

文书样式一

投 诉 信

投诉人:(法定代表人或者名称)

地址:

联系电话:

被投诉人:(法定代表人或者名称)

投诉请求事项:

事实与理由:

附相关证据和法律、法规规章、政策依据等内容。

投诉人:（法定代表人或被委托授权人）

年　　月　　日

文书样式二

撤回投诉申请书

本人(单位)于X年X月X日反映的XXX问题，现已解决(或者其他理由)，因此，本人(单位)申请撤回投诉。

投诉人:

年　　月　　日

附　录　B
（规范性）
证据目录

证据目录见B.1。

表 B.1　证据目录

证据目录

编号	证据名称	数量	证明内容

投诉人（被投诉人）（签字）：　　时间：　　年　　月　　日

注：证据目录适用于投诉人和被投诉人及相关单位提交的证据材料（复印件）。

附　录　C
（规范性）
复查申请书

复查申请书见C.1。

表 C.1　复查申请书

复查申请书样式

文书样式一

复 查 申 请 书

投诉人:(法定代表人或者名称)

地址:

联系电话:

被投诉人:(法定代表人或者名称)

投诉请求事项:

事实与理由:

附相关证据和法律、法规规章、政策依据等内容。

投诉人:（法定代表人或被委托授权人）

年　　月　　日

附　录　D
（规范性）
监督案件结案通知书

监督案件结案通知书见D.1。

表D.1　监督案件结案通知书

XXX营商环境建设监督局
监督案件结案通知书

X营（受、复）结字〔　　〕　　号

_____：

你(公司)投诉(举报)(XXX单位)_____一案,经核查,_____（概述结案情形和理由），根据《黑龙江省营商环境监督办法》第二十二条的规定，现决定终止调查。如不服本办理结果,可以自收到本通知之日起十日内向上一级营商环境主管部门申请复查(省本级不加“复查”方面的表述）。

XXX营商环境建设监督局（盖章）

年　　月　　日

本文书一式X份，一份送达，一份入卷，（其它视具体情况确定）

注：结案一般标准是双方送达结案通知书，结案通知书与送达回证并用。1.以监督通知书方式结案的，需向被投诉方送达监督通知书，向投诉人送达结案通知书；2.以和解、撤诉方式结案的，可不送达结案通知书；3.其他情形均向双方送达结案通知书。

附　录　E
（规范性）
投诉举报线索办理审批单

投诉举报线索办理审批单见表E.1。

表E.1　投诉举报线索办理审批单

XXXX营商环境建设监督局
投诉举报线索办理审批单

投诉举报时间： 年 月 日　　X营（受、转、移、复、督、调、不）字〔　〕　号

案件来源	□投诉举报　□主动监督　□上级交办　□移送　□其他		
办理方式	□受理　□转办　□移交　□复查　□督办　□协调　□不予受理		
投诉 举报人		法定代表人	
		委托代理人	
		联系电话	
		邮寄地址	
被投诉 举报人			
主要内容：			
拟办意见：			
投诉受理机构意见：			
分管局领导审批意见：			
交接意见：			
监督机构意见：			

注：此审批单应附下列材料：1.投诉举报材料；2.企业营业执照复印件；3.法定代表人（负责人）身份证明；4.授权委托书（代理人为律师的，应当提交律师事务所的函件证明，非律师代理的，提供身份证复印件）；5.《证据目录》（证据要证明的内容）及相对应的证据；6.承诺书；7.送达地址、联系方式确认书。

附　录　F
（规范性）
提出答复通知书

提出答复通知书见F.1。

表F.1　提出答复通知书

XXX营商环境建设监督局
提出答复通知书

X营（受、复、督）答字〔　　〕　　号

_____：

我局已受理_____一案。根据《黑龙江省营商环境监督办法》第十八条的规定，请你单位自收到本通知书之日起5个工作日内，对投诉（或举报）人反映的事项作出书面答复，并提交相应证据、依据和其他有关材料。逾期答复或不予答复的，按照《黑龙江省优化营商环境条例》第五十二条规定约谈单位负责人及工作人员。

联系人：_____，联系电话：_____。

XXX营商环境建设监督局（盖章）

年　月　日

本文书一式X份，一份送达，一份入卷，（其它视具体情况确定）

注：主送被投诉（或被举报）人及相关单位，同时附投诉（或举报）书及相关证据。如果是受理案件在“营”之后使用“受”字，如果是复查案件在“营”之后使用“复”字，如果是督查案件在“营”之后使用“督”字，以下文书类同。

附　录　G
（规范性）
营商环境监督通知书

营商环境监督通知书见表G.1。

表 G.1　营商环境监督通知书

XXX 营商环境建设监督局
营商环境监督通知书

X 营（受、复、督）监字〔　　〕　　号

_____：

XXX 投诉（举报）你单位_____一案，经核查，你单位_____的行为，存在以下问题：_____。

上述行为违反了_____的规定。根据《黑龙江省优化营商环境条例》第五十三条的规定，责令你单位于____年__月__日前进行整改，并将整改结果书面报我局，逾期不履行法定职责的，将对有关责任人员提出问责意见。

XXX 营商环境建设监督局（盖章）

年　　月　　日

本文书一式 X 份，一份送达，一份入卷，（其它视具体情况确定）

注：此文书适用以下情形 ：1.政府和有关部门的行为损害营商环境的；2.政府和有关部门履行优化营商环境职责不力的；3.下级营商环境主管部门无正当理由不受理投诉举报；4.办理结果严重违法、显失公正的。

附　录　H
（规范性）
监督案件结案审批单

监督案件结案审批单见表H.1。

表 H.1　监督案件结案审批单

XXX 营商环境建设监督局
监督案件结案审批单

<table>
<tr><td rowspan="3">投诉举报请求事项及理由：</td><td>投诉举报单位（人）：</td></tr>
<tr><td>被投诉举报单位：</td></tr>
<tr><td>第三人：</td></tr>
<tr><td colspan="2">办理结果：</td></tr>
<tr><td>局长意见：</td><td>法制机构意见：</td></tr>
<tr><td>分管局长意见：</td><td>监督机构意见：</td></tr>
<tr><td colspan="2">附　件:</td></tr>
</table>

承办人：　　联系电话：

注：本级办理案件（内部审批程序）。

附　录　I
（规范性）
营商环境监督意见书

营商环境监督意见书见表I.1。

表 I.1　营商环境监督意见书

XXX 营商环境建设监督局
营商环境监督意见书

X 营（受、复、督）监意字〔　　〕　　号

_____：

我局于____年__月__日作出了《营商环境监督通知书》（X 营（受、复、督）监字〔　　〕　　号），但你单位未在规定期限内履行法定职责。

根据《黑龙江省优化营商环境条例》第五十三条、五十六条和《黑龙江省营商环境监督办法》第二十三条的规定，提出以下处理意见：

1.（纠正行政机关损害营商环境的行为；）

2.（提出问责意见。）_____

_____。

XXX 营商环境建设监督局（盖章）

年　　月　　日

本文书一式 X 份，一份送达，一份入卷，（其它视具体情况确定）

注：对同级有关部门或下级人民政府及部门拒不履行《营商环境监督通知书》的，由营商环境主管部门下发本意见书，可以同时提出问责意见。

附　录　J
（规范性）
营商环境监督决定书

营商环境监督决定书见J.1。

表 J.1　营商环境监督决定书

XXX 人民政府
营商环境监督决定书

X 营（受、复、督）决字〔　　〕　　号

_____：

XXX 营商环境局于____年__月__日作出了《营商环境监督通知书》（X 营（受、复、督）监字〔　　〕号），但你单位未在规定期限内履行法定职责。

根据《黑龙江省优化营商环境条例》第五十三条和《黑龙江省营商环境监督办法》第二十三条的规定，经_____人民政府研究决定：1._____

2._____。

XXX 人民政府（盖章）

年　　月　　日

本文书一式 X 份，一份送达，一份入卷，（其它视具体情况确定）

注：1.下级人民政府拒不履行《营商环境监督通知书》的，报请本级人民政府决定，下发本决定书。
2.本决定书可以提出问责意见。

附　录　K
（规范性）
移送问责意见书

移送问责意见书见K.1。

表K.1　移送问责意见书

XXX营商环境建设监督局
移送问责意见书

X营（受、复、督）问字〔　　〕　　号

_____：

____年__月__日，____XXX（单位）____未在规定期限内履行《营商环境监督通知书》（X营（受、复、督）监字〔　　〕　　号）／我局在办理_____

_____一案中，发现有关工作人员_____涉嫌违纪违法。

根据《黑龙江省优化营商环境条例》第五十三条和《黑龙江省营商环境监督办法》第二十七条的规定，现将有关材料移送你单位，请依纪依法依规追究责任，并将问责结果反馈我局。

联系人：_____，联系电话：_____。

XXX营商环境建设监督局（盖章）

年　　月　　日

本文书一式X份，一份送达，一份入卷，（其它视具体情况确定）

注：发现同级有关部门或下级人民政府及其部门人员涉嫌违法违纪需要问责的，可以向有权机关提出问责意见。

附　录　L
（规范性）
转办函

转办函见表L.1。

表L.1　转办函

XXX营商环境建设监督局
关于转办XXX投诉举报事项的函

X营转字〔　　〕　　号

_____：

我局收到关于_____问题线索。根据《黑龙江省优化营商环境条例》第五十一条和《黑龙江省营商环境监督办法》第九条的规定，请你单位核查处理该问题线索，将处理结果告知投诉人，并于办结后5个工作日内将结果告知我局。

联系人：_____，联系电话：_____。

XXX营商环境建设监督局（盖章）

年　　月　　日

本文书一式X份，一份送达，一份入卷，（其它视具体情况确定）

注：投诉举报对象为行政机关依法监督管理单位，按《监督办法》规定，均使用本文书转交行政机关办理，例如投诉政府采购问题，转对其进行监督的财政部门；投诉行政复议的执行问题，转作出行政复议决定的行政复议机关等。办理结果告知投诉企业，并抄报营商环境局。

附　录　M
（规范性）
问题线索移交函

问题线索移交函见表M.1。

表 M.1　问题线索移交函

XXX 营商环境建设监督局
问题线索移交函

X 营移字〔　　〕　　号

_____：

我局收到关于_____问题线索。根据《黑龙江省优化营商环境条例》第五十一条和《黑龙江省营商环境监督办法》第十七条的规定，现将该问题线索移交你单位，请将处理结果告知投诉人（如果需要相关部门反馈结果的，可加上“请于　年　月　日前将最终办理结果告知投诉人并反馈我局”字样）。

XXX 营商环境建设监督局（盖章）

年　　月　　日

本文书一式 X 份，一份送达，一份入卷，（其它视具体情况确定）

注：适用移交公、检、法、司、扫黑办，以及纪检监察机关等有关部门。根据《条例》的相关规定，视不同情况决定是否应该反馈。

附　录　N
（规范性）
不予受理通知书

不予受理通知书见表N.1。

表N.1　不予受理通知书

不予受理通知书

X营不字〔　　〕　　号

（投诉主体）：

你（公司）反映的问题线索收悉。按照《黑龙江省优化营商环境条例》第二条和《黑龙江省营商环境监督办法》第十七条规定，该事项不在我局投诉举报受理范围内，请向有权受理的部门反映。

XXX营商环境建设监督局（盖章）

年　　月　　日

本文书一式X份，一份送达，一份入卷，（其它视具体情况确定）

附　录　0
（规范性）
调取案件卷宗通知书

调取案件卷宗通知书见表0.1。

表 0.1　调取案件卷宗通知书

XXX 营商环境建设监督局
调取案件卷宗通知书

X 营（复、督）调卷字〔　　〕号

_____营商环境建设监督局：

根据《黑龙江省优化营商环境条例》第五十二条和《黑龙江省营商环境监督办法》第十九条的规定，现调取与_____有关卷宗材料。

XXX 营商环境建设监督局（盖章）

年　　月　　日

本文书一式 X 份，一份送达，一份入卷，（其它视具体情况确定）

注：办理复查、督办案件时，向下一级营商环境局调取案件卷宗材料时使用本文书，可视情加“我局已收到XXX的复查申请”“我局已将XXX列为督办”字样。