

三亚市营商环境建设局
关于印发《三亚市营商环境投诉举报奖励办法（试行）》的通知

三营商规〔2023〕1号

各区人民政府、育才生态区管理委员会、市各相关单位：

《三亚市营商环境投诉举报奖励办法（试行）》于2023年12月12日经三亚市营商环境建设局局务会议审议通过，现予以印发，请认真组织实施。

三亚市营商环境建设局

2023年12月13日

（此件主动公开）

三亚市营商环境投诉举报奖励办法（试行）

第一条 为加强营商环境社会监督，推进营商环境共建共治共享，根据《优化营商环境条例》《海南自由贸易港优化营商环境条例》《三亚市优化营商环境若干规定》等规定，结合三亚实际，制定本办法。

第二条 社会公众对本市行政机关和公共事业单位存在不履行或不正确履行工作职责以致损害营商环境的行为，可以向营商环境主管部门进行投诉举报，行政机关对投诉举报查证属实并予以物质奖励，适用本办法。

第三条 投诉举报应当通过线上线下等方式进行（投诉举报渠道变更调整的，以营商环境主管部门公布为准）：

(一) 线上投诉渠道：

1. 海南营商环境问题受理平台：

(1) 电脑或 PAD 端，可登录海南 12345 热线官网（12345.hainan.gov.cn），或海南省人民政府以及各级政府官网首页“交流互动”—“海南 12345 热线”；

(2) 手机端，可登录“海易办”APP 首页“海南 12345 热线”“海南营商环境”微信公众号“问题受理”—“12345 热线”。

2. 邮箱：zmgysjhfwk0898@163.com。

(二) 线下投诉渠道：

来信或来访地址：三亚市吉阳区新风街 259 号三亚市政务服务中心二楼三亚市营商环境建设局；

邮编：572000；联系电话：（0898）-38221732。

第四条 对于以下损害营商环境的行为进行投诉举报的，应当纳入受理范围：

(一) 市场主体在市场准入、投资建设、融资信贷、生产运营、退出市场等过程中遇到的准入门槛高、办理环节多、审批耗时长，违反规定增加或者变相增加办事事项、办事环节、办事材料或者延长办事时限的；

(二) 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，擅自收费、越权收费、超标准收费和重复收费的，制定与市场主体生产经营活动密切相关的政策文件不按照规定听取市场主体意见的；

(三) 拒绝、推诿、拖延履行法定职责，不担当、不作为的；有令不行、有禁不止的；门难进、脸难看、不办事的；执法不规范、以罚代管、过度执法的；

(四) “新官不理旧账”，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，或者不履行行政复议决定、生效的司法裁判文书和仲裁文书的；

(五) 对市场主体故意刁难、“雁过拔毛”“吃拿卡要”的；

(六) 没有法定依据实施行政检查、行政处罚、行政强制等行政行为，妨碍市场主体正常生产经营活动的；

(七) 违约拖欠市场主体的货物、工程、服务等账款的；

(八) 其他不履行优化营商环境职责或损害营商环境的行为。

第五条 关于以下问题进行投诉举报的，不纳入受理范围：

(一) 自然环境条件和公共基础设施建设问题；

(二) 市场主体之间的民事纠纷；治安和刑事案件；进入司法、行政复议程序的；

(三) 办结事项又以同一理由举报且未提供新的佐证材料的；

(四) 不属于营商环境监督职责范围的。

第六条 对损害营商环境行为的投诉举报予以奖励，需同时符合以下条件：

(一) 有明确的被投诉举报对象和具体线索，并提供真实有效证据；

(二) 投诉举报的主要事实、证据事先未被营商环境主管部门掌握；

(三) 投诉举报事项经查证属实，被投诉举报行为已造成损害营商环境的后果或因投诉举报阻止损害营商环境的行为进一步实施；

(四) 其他依法依规应予奖励的必备条件。

第七条 有下列情形之一的，不予奖励：

(一) 投诉举报事实不清，或内容难以核实的；

(二) 行政机关、履行相关法定职责的事业单位、或其他组织的工作人员投诉举报，或授意他人举报的；

(三) 投诉举报人以违法方式取得相关证据并进行投诉举报的;

(四) 法律、法规和规章规定的其他不予奖励的情形。

第八条 投诉举报奖励实施应遵循以下原则:

(一) 投诉举报奖励限于实名举报, 匿名投诉举报的, 按照营商环境问题核查处理规定调查核实, 结果不作为奖励依据;

(二) 对多人投诉举报同一线索的, 原则上只奖励第一投诉举报人, 顺序营商环境主管部门受理登记时间为准;

(三) 同一问题不同线索有 2 个以上投诉举报人的, 视信息对核实该投诉举报的影响力予以奖励, 奖励金额不超过单一问题的奖金额度。

第九条 投诉举报问题线索经有权机关查实的, 由市营商环境主管部门视情节和处理结果对投诉举报人实行奖励, 投诉举报奖励金的数额最终以市营商环境主管部门的决定为准:

(一) 问题线索属于严重影响三亚市企业经营活动开展或项目推进, 或者企业和群众反映集中、代表共性堵点问题的, 经查证与实际情况相符, 且被举报对象受到组织处理或纪检监察机关等相关部门通报批评或约谈的, 奖励投诉举报人 5000 元;

(二) 问题线索属于对三亚市企业经营活动开展或项目推进产生不良影响、已造成一定范围的社会影响, 或者已反映过问题但有关责任单位在 3 个月内未采取任何解决措施的, 经查证与实际情况相符, 奖励投诉举报人 2000 元;

(三) 问题线索属于对三亚市企业经营活动开展或项目推进产生具体不良影响, 但未造成一定范围的社会影响, 经查证与实际情况相符, 奖励投诉举报人 1000 元。

（四）问题线索属于未对三亚市企业经营活动开展或项目推进产生具体不良影响，但由于相关单位不主动、不规范、不专业等造成企业和群众对营商环境感受度较差的，经查证与实际情况相符，奖励投诉举报人 500 元。

第十条 投诉举报奖励金应纳入市级财政预算，实行专款专用，接受审计、监察等机关的监督监察。

第十一条 投诉举报奖励金的审核发放按以下程序进行：

（一）市营商环境主管部门成立奖励审核委员会对奖励发放程序进行审核并按照财务管理制度办理奖金申请、发放手续，并将有关投诉举报核查处理情况、奖励金审批材料进行存档；

（二）市营商环境主管部门根据投诉举报问题线索处理结果，对是否发放奖励、奖励金额予以审核确定，并在作出奖励决定后 10 个工作日内向投诉举报人送达《三亚市营商环境投诉举报奖励决定通知书》；

（三）投诉举报人应当在接到《三亚市营商环境投诉举报奖励决定通知书》之日起 30 日内，凭本人有效证件领取奖金；委托他人代领的，凭投诉举报人和代领人有效身份证件原件及复印件和授权委托书领取；无正当理由逾期不领的，视为自动放弃；

（四）各区营商环境主管部门对受理的辖区范围内营商环境问题进行核实查证后，经初步审核符合奖励条件的，向市营商环境主管部门提出奖励申请，由市营商环境主管部门统一审核、发放奖金。

第十二条 投诉举报人应当坚持实事求是的原则，提交的线索和证据应当客观真实，不得弄虚作假、歪曲事实、蓄意诬陷被投诉举报对象，否则将追究其法律责任。

第十三条 营商环境主管部门、投诉举报问题责任单位依法核查问题线索，并保护投诉举报人的个人信息，在执行本办法过程中存在违法行为的，由有关机关依法追究其责任。

第十四条 本办法自 2024 年 1 月 15 日起施行，有效期至 2025 年 1 月 14 日。