

营商环境监督的内容及问题线索处置流程 (暂行)

一、监督内容

(一) 监督优化营商环境相关法规、政策、措施执行情况。各级各部门执行国务院《优化营商环境条例》、《广东省优化营商环境条例》、《梅州市深化“放管服”改革全面优化营商环境工作实施方案》等文件相关情况，以及本单位本行业优化营商环境相关政策文件执行情况。

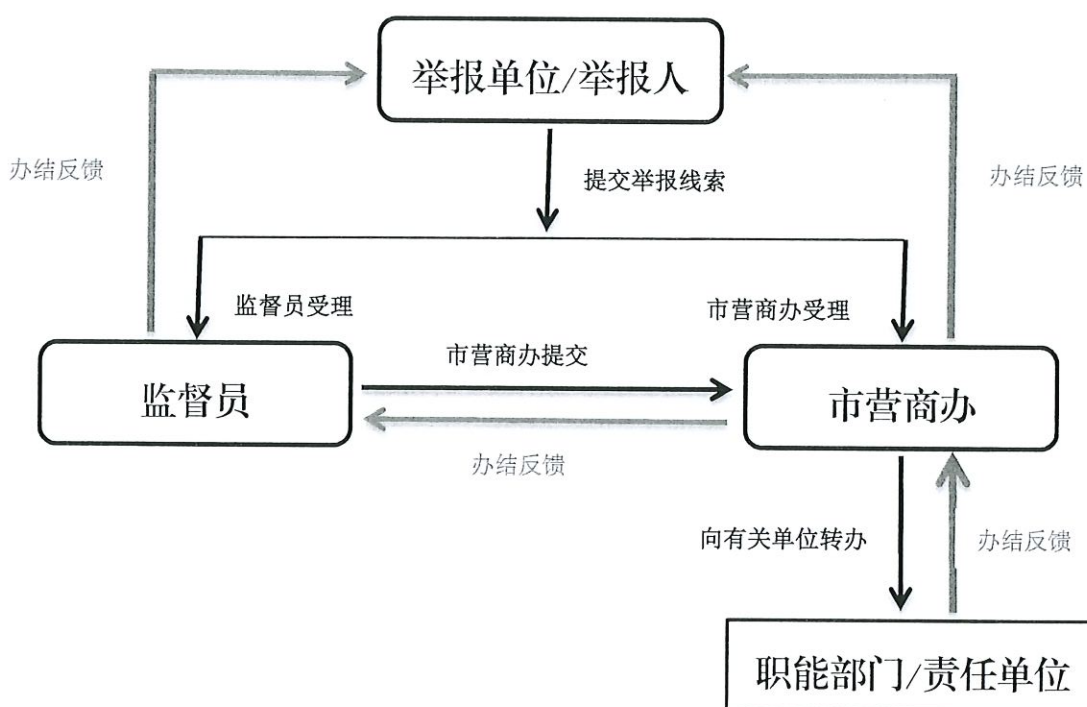
(二) 监督优化营商环境相关工作部署落实情况。各单位关于市委、市政府“坚持把营商环境作为苏区高质量发展的突破口，深入实施营商环境优化升级‘一号改革工程’，以改革破壁垒、挖潜能”“突出‘用户思维’，实施营商环境全面对标提升行动，积极打造叫得响的梅州营商环境品牌”等营商环境改革相关工作部署落实情况。

(三) 监督营商环境重点、难点事项开展情况。各级各部门在行政审批、行政执法、政策兑现、政务公开、服务承诺、诉求办理、政企互动及基层窗口服务等方面工作开展情况，以及作风纪律、服务态度情况。

(四) 监督重点领域改革措施落实情况。各单位在消除隐形壁垒、健全完善市场主体准入和退出机制、持续提升投资建设便利度、维护公平竞争秩序包容审慎监管、企业投融资和获得信贷、以“用户思维”优化涉企服务、要素供给等重点领域改革措施落实情况。

(五) 监督问题线索处理情况。针对在我市范围内、由社会各界提出投诉举报的损害营商环境的问题线索，及时向市营商办反馈，监督各相关职能部门问题线索处理进度。监督乱投诉、乱举报、散步假信息等行为，配合或参加市营商办的明察暗访以及投诉举报信息核查。

二、问题线索处置流程



三、有关要求

1、营商环境问题线索举报处置流程严格落实“举报-受理-转办-办理-办结-反馈”闭环流程；

2、监督员须对反映的问题线索内容严格保密，在问题调查清楚之前要做到不随意传播，不泄露未经核实的信息；

3、对于处理时间长、跨多个部门、情况较复杂的问题线索，监督员应积极协助市营商办和职能部门（责任单位）向举报单位或举报人做好沟通说明，确保有序、高效办理。