

临汾市促进外来投资局文件

临促投〔2023〕91号

签发人：崔玲玲

临汾市促进外来投资局 关于印发临汾市投资服务及投诉受理工作 管理办法的通知

各县(市、区)促进外来投资部门、临汾开发区投资促进部：

《临汾市投资服务及投诉受理工作管理办法》已经临汾市促进外来投资局党组会议研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

临汾市促进外来投资局

2023年11月30日

(此件主动公开)

临汾市投资服务及投诉受理工作管理办法

第一章 总则

为切实做好临汾市投资服务及投诉受理工作，更好地为来临投资考察和已经投资临汾的客商提供政策指导、信息咨询、协调推进、举报投诉等多方面的服务，确保招商引资工作政企沟通及时有效，促进招商引资项目多引稳落，经认真研究决定，制定本制度。

第二章 工作原则

一、服务第一。投资服务工作事关临汾市招商引资营商环境整体对外形象，打造最优营商环境，打通服务企业、服务项目最后一公里，实现来临投资企业高速、快捷落地项目。

二、高效快捷。对投资客商的意见、建议和诉求，力求用最短的时间、最快的速度做出处理，以最佳的结果答复投资客商。

三、实事求是。一切从实际出发，满足人民群众合理诉求，坚持把为民办实事作为工作的出发点和落脚点，严肃认真，客观公正，讲求实效。

四、保守秘密。在答复处理投资客商的投资咨询或投诉意见过程中，要做到不泄露企业信息，尊重投诉人意愿，特别是投诉电话，要为反映人保密，防止出现打击报复事件。

第三章 受理内容

- 一、临汾市招商引资优惠政策咨询；
- 二、客商反映的各类问题和诉求；
- 三、提供信息服务及协调联络服务；
- 四、对全市招商引资工作的建议和意见等。

第四章 工作流程

一、接单：确定一部固定电话指定专人负责接听，做好相应记录。

固定电话：项目促进科 0357-7182052

受理时间：工作日工作时间

二、受理：填写《临汾市外商投资服务及投诉热线受理交办单》，并详细记录咨询或投诉者的单位、姓名、联系电话、反应和诉求等内容，受理人拟定办理方式，送分管领导签批。

三、办理：

1、直接办理。对于简洁咨询，严格按有关政策规定给予答复；一时不能答复的，要说明情况，并按交办单留下的诉求人姓名、联系电话，2个工作日内予以答复。

2、转办。属于投促部门职责范围内的一般性问题，通过《临汾市投资服务及投诉受理交办单》形式转相关科室或县级投促部门办理，并在规定时限内进行答复。

3、协调办理。需市级层面协调解决的事项，呈报市政

府协调解决；需协调其他部门解决的事项，发函转办相关部门。转办件要填写纸质版和电子版转办通知单，记录接收方、接受人、接受时间、办理时限要求和反馈要求等。热线受理人员及时协调并沟通其他部门掌握办理情况。

四、催办、督办：相关科室或县级投促部门承办事项应在2个工作日内办结，如逾期未办结，受理人员要进行催办、督办，一般可再延期2个工作日，属特殊情况的应说明原因，提交延期申请并报分管领导审批后，可视实际情况延期。受理人员要及时向咨询或投诉者说明延期情况。

五、反馈：相关科室或县级投促部门事项办理人员应在事项办理完毕后及时向受理人员提供书面反馈报告，详细说明处置过程和答复结果。上报市政府呈报件和发函相关部门的转办件，可快速办结的，应及时向咨询或投诉者反馈，如15个工作日内无法办结的，受理人员应及时协调相关部门向咨询或投诉者出具书面说明。

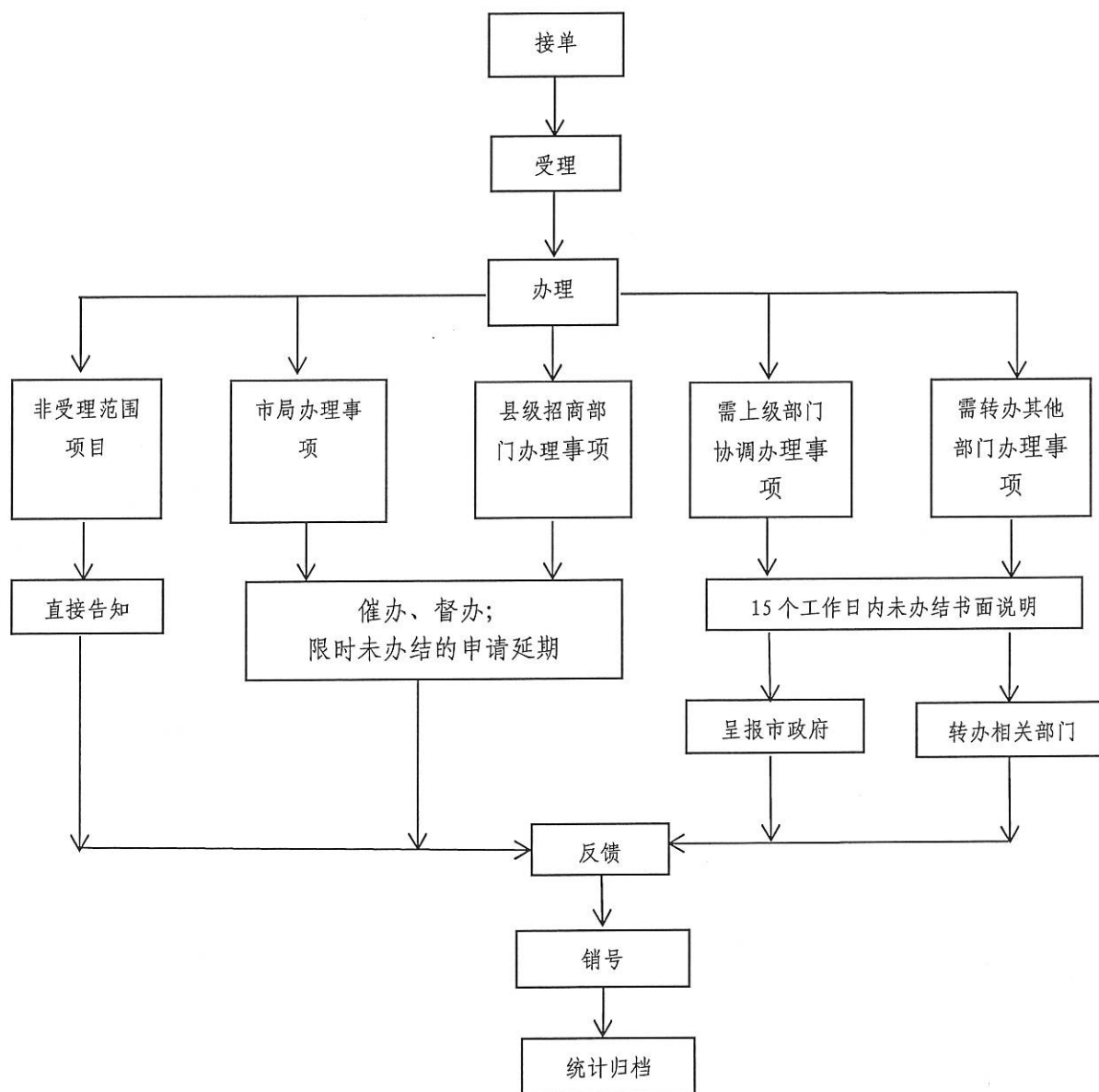
六、销号：事项办理完毕后，对投诉事项的受理单进行销号。

七、统计归档：热线工作人员要每月要对受理事项进行分类整理和统计分析，并在一定范围内进行通报，按照省投促局要求及时上报受理和办结情况。

附件：1. 工作流程图

2. 临汾市投资服务及投诉受理交办单

工作流程图



附件 2

临汾市投资服务及投诉受理交办单

编 号		来电日期	年 月 日
来电人		联系方式	
来电事项			
拟办意见			
局长批示			
分管领导 处理意见			
受理科室 及承办人			
事项办理 进展情况			

(此页无正文)

