**南召县人民法院**

**优化办理营商环境问题投诉反馈办法**

为进一步维护各类市场主体合法权益，提升司法公信力，更好服务我县营商环境工作，对我院优化办理涉营商环境案件投诉机制,制定如下办法:

一、优化办理涉营商环境案件投诉机制实行“13710”工作机制。其中，“1”即责任部门接到受理事项后1天内研究部署；“3”即3天内向营商办反馈初步落实情况；“7”即一般性工作原则上7天内落实解决；第二个“1”即重大问题要在1个月内落实解决，确实解决不了的，要拿出解决的时间节点和方案；“0”即所有事项院营商办都要跟踪到底、销号清零，做到事事有着落、件件有结果。

二、营商环境问题指的是南召县人民法院在办理涉营商环境案件中存在的问题，包括诉讼服务立案、审理、执行各环节。

三、南召县人民法院将通过主流媒体及政府门户网站向社会公布投诉电话。社会各界可通过信函、投诉电话、电子邮箱及公众号留言等方式提起投诉。

四、本院信访、审管部门或院庭长收到投诉信息后，应立即转送院督察室，院督察室自收到投诉材料后，应当在一个工作日内进行审查并决定是否受理。对不符合受理条件的，应当告知不予受理的原因。对于投诉材料不齐或者表述不清楚的，在一个工作日内书面通知投诉人补正,并建立相关台账。

五、营商环境问题线索办理过程中，各部门及干警应积极主动配合。被投诉人应当按要求提供相关材料，对故意拖延拒不执行，或者威胁、打击报复投诉人的，要予以查处，对直接责任人及相关人员按情节轻重给予相应的处分。

六、投诉案件办理过程中，发现投诉案件涉嫌违法违纪的，应当及时移交纪监监察机关。

投诉电话：0377-66865813

投诉邮箱：1242836541@qq.com

 南召县人民法院

 2021年9月1日