

## 学精神 促改革

贯彻落实党的二十届三中全会精神

受理2700余件事项  
回访满意率98%

## 营商环境投诉监督中心做对了啥

党的二十届三中全会《决定》指出，要“营造市场化、法治化、国际化一流营商环境”。

营商环境是企业生存发展的土壤，好的营商环境就是生产力、竞争力。但由于投诉渠道分散、处置机制各异、监督力量分散等情况，常出现涉企矛盾纠纷化解难，影响了企业的发展信心和营商环境的优化。

2021年，宁波在全国首创设立营商环境投诉监督中心，立足实际创新，率先探索、率先破题。

经过近三年实践，从“分散投诉”向“一站解题”转变，让企业只进“一扇门”就能解决诉求。目前，该中心已受理各类投诉事项2700余件，案件化办理投诉事项730余件，回访满意率达到98%以上，帮助企业挽回经济损失12.1亿元，盘活资产3.9亿元，促成一家企业成功上市。



接到沿街店铺反映的情况，奉化区营商环境投诉监督中心听取了商家、消费者、交警等多方意见。多部门协商后，决定增设临时停车位，并加强交通管理。上图为改造前，下图为改造后。 通讯员供图

1 从受理到办结，这次只用了6天  
涉企投诉监督只进“一扇门”

宁波某工艺品有限公司因公司财产被法院诉前保全，即将到期的500多万元抵押贷款办不了转贷，即将被列为失信企业。公司负责人李林（化名）向宁波市营商环境投诉监督中心反映此事。

接案后，宁波市、海曙区两级营商环境投诉监督中心联动，共同走访企业、银行和不动产中心，详细了解企业的真实经营状况，最后与法院达成共识，共同为企业制定临时解封和风险防范方案。不动产中心和银行为企业搭建转贷绿色通道，化解了企业的转贷危机。从受理到办结，营商环境投诉监督中心只用了6天。

宁波企业众多，以往，企业权益受损、反映情况、寻求帮助、投诉举报，没有统一的收集、流转、反馈渠道，一定程度上存在着“多头跑”“重复跑”的现象，投诉事项的办理刚性也有所欠缺。如今，营商环境投诉监督中心统筹了行政执法监督、检察法律监督和纪检监察监督，只进“一扇门”就能解决投诉问题。

“停车难问题解决了，我们心中的‘大石头’终于放下了。”前不久，在奉化区营商环境投诉监督中心的一次回访评估中，一位店主感激地说。

据了解，奉化某商圈广场沿街10余家商铺业主向宁波市营商环境投诉监督中心投诉称，因为店铺门口停车位规划不合理，严重影响了店铺经营。经初步核实投诉真实性后，该投诉线索第一时间被转至奉化区营

商环境投诉监督中心。

奉化区营商环境投诉监督中心与相关部门一起到现场踏勘，并多次进行论证，听取商家、消费者、交警等多方意见。经多部门协商，决定按照论证方案在相应路段增设临时停车位，并在该路段加强交通管理。相关部门还规划了新的临时进出口，进一步消除安全隐患。如今，该处人车通行井然有序，临街店铺安心经营。只进“一扇门”，商户们的问题得以顺利解决。

走进宁波市营商环境投诉监督中心，大厅入口处右侧墙上，清晰标示着该中心的主要职能、工作流程、投诉途径和所需材料等内容，以及何为受理范围、终止办理情形、办理终结情形等，一目了然。

“营商监督中心除了实体平台运作外，还拓宽了信、访、网、电四种渠道，全面收集法治类营商环境投诉举报线索。构建的数字化营商环境投诉监督平台，对接浙江省‘民呼我为’统一平台，互通12345投诉平台数据，嵌入企业综合服务平台，实现线上线下多口径归集投诉事项。”宁波市检察院副检察长吕海庆介绍。

据了解，营商环境投诉监督中心通过开发建设线索受理、案件办理、结果回访等三个应用场景，对监督平台推送的投诉事项进行特征抓取、数据碰撞、统计分析，快速归集排查关联信息，高效研判分析问题根源，及时处置办理投诉事项，确保市场主体只进“一扇门”就能解决投诉问题。

2 设立133个营商环境直通站  
让企业大胆投诉且件件有回复

优化营商环境只有进行时，没有完成时。

为保护投诉人，营商环境投诉监督中心实施投诉保密、商会或行业代为投诉等7项制度机制。比如，营商环境投诉监督中心向被投诉部门移送办理事项时，会对投诉人的相关信息进行技术处理，办理结果由中心向投诉人反馈，投诉人和被投诉部门不直接联系；经营主体不便投诉或反映的问题具有普遍性的，可以由商会或行业协会代为投诉……以此让市场主体打消顾虑、大胆投诉。

向先生（化名）是某科技公司负责人，在看到某地印发的关于政府采购的文件时，认为该文件涉嫌限制公平竞争，会加剧市场垄断和地域保护现象，遂至该地营商环境投诉监督中心申请监督，并希望对其身份进行保密。

该地营商环境投诉监督中心启动保密投诉机制，在与相关职能部门沟通对接时隐去投诉人信息，并作为第三方进行程序性回复以及结果性答复。在反馈回访时，向先生反映该文件已被废止，对办理结果表示满意。

此外，企业点多面广，如何真正做到件件有回复、事事有回音？

2022年11月，营商环境投诉监督中心在宁波市和10个区（县、市）实现全覆盖。中心还联合工商联，在

行业协会、商会、产业聚集区等设立了133个营商环境直通站，覆盖企业2万余家，打通助企纾困“最后一公里”。

“中心的成立，对我们市场主体来说，是一件大实事、大好事，相当于我们有了一个新的‘娘家’。”一位企业主深有感触地说。

“一方面，中心通过营商环境直通站收集企业在经营过程中遇到的问题、困难和建议，并对相关情况进行记录和整理，认为需要介入处理的，及时移送相关部门。另一方面，对于会员单位提出的需求、投诉及发现的行业内部共性问题，企业不方便出面时，直通站可作为代表向营商监督中心反映，并可参与投诉件的协调处理。”宁波市营商环境投诉监督中心负责人、宁波市检察院控告申诉检察部主任姚红文介绍。

水美则鱼肥，土沃则稻香，环境优则企业强。宁波市营商环境投诉监督中心从无到有、从有到优、从优到精，走出了一条符合时代特征、满足企业期待、具有法治特色的涉企矛盾纠纷化解新路子。营商环境投诉监督体系已成为维护企业权益的“新保险”，成为宁波法治化营商环境建设的一张“金名片”，为助力宁波打造营商环境最优市提供了强大法治支撑。

记者 袁先鸣 通讯员 蒋杰