

韶关市优化营商环境领导小组办公室文件

韶营商办〔2024〕5号

关于印发《韶关市营商环境观察员工作制度》的通知

市优化营商环境领导小组各成员单位：

现将《韶关市营商环境观察员工作制度》印发给你们，请认真按照执行。执行中遇到问题，请径向市营商办反映。

附件：韶关市营商环境观察员工作制度

韶关市优化营商环境领导小组办公室

（代章）

2024年5月7日

公开方式：依申请公开

抄送：市纪委监委、市人大办、市政协办。

韶关市优化营商环境领导小组办公室

2024年5月7日印发

附件

韶关市营商环境观察员工作制度

第一条 为推动韶关市营商环境持续优化，进一步畅通信息收集和监督投诉渠道，充分听取社会各界对营商环境的意见建议，发挥社会力量对优化营商环境建设工作的监督作用，根据《广东省优化营商环境条例》，制定本制度。

第二条 韶关市优化营商环境领导小组办公室（以下简称市营商办）负责市级营商环境观察员的组织选聘、工作指导、管理监督等日常事务，并对观察员的意见、建议和反映的问题建立交办机制。

第三条 营商环境观察员主要根据我市优化营商环境需要，从政治立场坚定、热衷为企业服务的市场主体代表（至少含一名外来企业家代表）、人大代表、政协委员、民主党派代表、工商联代表、无党派人士、媒体、法律职业人员、行业协会商会代表、专家学者等人士中选聘。每届聘请 20 位，聘任期限原则上为 3 年，从签订聘书之日起算。聘期满后，根据工作需要，经观察员和市营商办双方同意后，可以续聘，连续聘任一般不超过两次。对聘任期满后未续聘的，观察员资格自动取消。观察员义务履行监督、评价、建言献策等相关职责，不享受任何报酬。

第四条 营商环境观察员的聘任依照以下程序进行：

(一) 根据工作需要，市营商办发布选聘观察员的公函或公告；

(二) 符合条件者通过自荐或有关部门、单位、行业协会商会等推荐方式提出书面申请；

(三) 组织有关部门、单位对申请人员进行审核，审核后报市营商办审定；

(四) 市营商办向社会公布聘任人员名单，颁发聘书和工作证。

第五条 营商环境观察员应当具备以下条件：

(一) 坚持中国共产党领导和拥护党的路线、方针、政策，遵守中华人民共和国宪法和法律、法规，有高度的政治责任感和使命感，坚持原则，实事求是，公正廉洁，未受过党纪处分、政务处分、刑事处罚或行政处罚，无负面影响的道德失范行为，未纳入失信人员；

(二) 关心韶关市发展，热心公益事业，自愿参与观察员活动，有强烈的事业心和社会责任感，善于听取和反映企业、群众的意见，敢于依据职责实施监督；

(三) 具有较强的政治素质和法律意识，熟悉国家和省、市优化营商环境的政策措施，具有一定的政策理论水平和相关知识储备；具备开展监督工作的基础素质和身体条件，有时间和精力参加监督检查等活动；在各自领域有一定代表性和影响力，具有较强的专业性、权威性及话语权。

第六条 营商环境观察员履行的主要职责:

(一) 围绕市委市政府中心工作, 积极参与全市营商环境政策及配套措施的研究和宣传解读, 为各类市场主体在韶关市投资兴业营造稳定、公平、透明的良好环境提供建议;

(二) 监督和反映各级各单位贯彻落实国务院《优化营商环境条例》《广东省优化营商环境条例》和各级优化营商环境政策措施等方面的情况;

(三) 监督和反映各级各单位在政务服务、政务公开、行政审批、行政执法、企业服务等方面工作开展情况及作风纪律、服务态度情况;

(四) 充分发挥监督检查、建言献策、桥梁纽带等作用, 积极收集、反馈社会各界对全市营商环境建设的意见建议及损害营商环境的问题, 协助建立政企沟通机制;

(五) 收集、反馈各级各单位营商环境工作特色亮点, 宣传、推广优化营商环境的创新举措、优秀案例及工作成效;

(六) 参加或列席营商环境有关会议和活动, 听取和了解监督工作的安排、部署与有关情况的通报;

(七) 协助开展营商环境建设监督工作, 对落实情况作出客观评价;

(八) 承担市营商办委托的其他与营商环境相关的事宜。

第七条 营商环境观察员享有以下权利:

(一) 开展营商环境调研、明察暗访等工作, 涉及单位应当

积极配合，并对发现的问题提出整改要求。同时，需查阅相关资料的，相关单位应予积极提供（涉密及按有关规定不予公开的除外）；

（二）对相关单位提出的意见建议和整改要求进行复查，经市营商办确认的，涉及单位无条件配合；

（三）列席参加营商环境有关调研、会议或活动，听取监督工作的安排部署和有关情况的通报；

（四）直接向市营商办反映问题，对问题处置情况，市营商办需作出答复。

第八条 营商环境观察员应当遵守以下纪律要求：

（一）保守国家秘密、工作秘密以及因履行职责掌握的商业秘密和不应公开的信息；

（二）履职过程中，坚持公平公正原则，遇有利益冲突情形时主动申请回避；不得以观察员身份为本人或者他人谋取不正当利益；廉洁自律，接受监督；

（三）实行无证暗访或者亮证监督，不得以观察员名义从事与优化营商环境工作无关的活动，市直部门与观察员沟通中，发现以观察员身份为其所在企业谋取特权的，可提供证据向市营商办申请取消其观察员资格；

（四）未经市营商办同意，不得以观察员身份发表言论、出版著作或者参加有关社会活动；

（五）其他损害营商环境的行为。

第九条 营商环境观察员日常管理包括：

（一）市营商办指定专人负责观察员的管理和联络，及时向观察员发送与其履行监督职责有关的文件、简报、信息及学习资料，听取其意见、建议和要求；

（二）市营商办原则上每半年召开一次观察员座谈会，听取观察员对优化营商环境工作提出的意见建议，座谈会由有关部门派代表出席，直接回应观察员提出的问题，并就相关政策执行与观察员交换意见、进行讨论；

（三）观察员可通过来信来电来访，反映优化提升营商环境的意见和建议，举报营商环境的问题；

（四）市营商办对观察员提出的意见、建议及投诉、举报，应指定专人负责受理，将问题分类转办至相关业务部门，并及时向观察员反馈办理和落实情况；

（五）全市各级各部门积极支持营商环境观察员开展工作，自觉、带头接受监督，不故意刁难和打击报复；对故意刁难和打击报复的，将移交市纪委监委进行严肃问责。

第十条 营商环境观察员的聘任实行动态管理。观察员在聘任期间具有下列情形之一的，市营商办可单方面解除聘任关系，并收回聘书和工作证：

（一）受到党纪处分、政务处分、刑事处罚、行政处罚的；

（二）无正当理由连续半年不履行营商环境观察员职责和义务的；

(三) 有其他不宜继续担任营商环境观察员的情形的。

第十一条 市营商办及时将营商环境观察员反馈的相关问题进行收集登记、归纳梳理并交办相关单位，每季度末对问题办理情况进行跟踪督查，并及时将落实情况反馈给市委市政府及相关观察员。

(一) 简单问题及时办理。若问题较为简单、事实清楚、市里已有相关政策措施的，及时填写交办单，交办给承办单位。承办单位收到交办单后 5 个工作日内办结，并以书面形式将办理情况报送市营商办。

(二) 一般问题限时办理。若为一般问题（如投诉求助类），需涉及多个部门联动且问题相对复杂，交办给牵头承办单位。承办单位应当在 10 个工作日内进行办结，并以书面形式将办理情况报送市营商办。

(三) 复杂疑难问题“会诊”办理。若问题重大、涉及部门多、政策性强、时间跨度大等复杂疑难问题，交办给牵头承办单位，协办单位主动作为。原则上在 15 个工作日内完成办结，牵头承办单位以书面形式将办理情况报送市营商办。牵头承办单位须召开相关部门协调会进行分析“会诊”，按照“一事一议”的原则，明确责任，落实分管领导和办理人员，快速办理。如 15 个工作日内难以办结，应提出办理时间节点和计划，牵头承办单位及时跟踪办结。

对承办工作敷衍塞责、回复办理拖沓、成效不明显、进展缓

慢、年度评价较差的承办单位，经市营商办研究后，纳入营商环境“红黑榜”考核内容。

第十二条 观察员应及时反映企业、群众的意见和呼声，维护企业、群众的合法权益，及时了解企业、群众反映的意见、建议和诉求的办理情况，不定期以书面或口头形式向市营商办报告督查情况。对忠实履行职责、成绩突出的观察员给予表扬，颁发荣誉证书；对违反纪律的观察员，按有关规定追究责任。

第十三条 本制度由市营商办负责解释，自文件印发之日起实施。