云南省人民政府办公厅

云政办函〔2021〕84号

云南省人民政府办公厅关于建立市场主体直接评价营商环境制度（试行）的通知

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

为认真贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，进一步畅通市场主体直接评价营商环境渠道，切实解决市场主体在生产经营活动中遇到的困难和问题，持续优化营商环境。经省人民政府同意，现就建立市场主体直接评价营商环境制度有关事项通知如下：

一、实施时间

从2021年11月起，建立市场主体直接评价营商环境制度，正式上线运行云南省营商环境市场主体满意度问卷调查、营商环境投诉举报平台。

二、主要内容

（一）**问卷调查**。坚持营商环境好不好由企业和群众说了算，将市场主体实际感受作为衡量营商环境水平的主要依据。聚焦市场环境、法治环境、政务环境、创新环境、人文环境等5个方面17项内容，从“满意”、“基本满意”、“不满意”3个等次开展营商环境市场主体满意度问卷调查，实时线上线下收集市场主体对

我省优化营商环境的意见和建议。问卷内容适时进行动态调整。

（二）投诉举报。市场主体在生产经营活动中遇到困难和问题的，可随时随地通过网络、电话（12345）、语音、视频等方式在营商环境投诉举报平台24小时进行投诉举报，平台实时自动将反映问题转有关部门办理，做到投诉举报、交办处理、跟踪督办、结果反馈等全流程网上办理。

三、工作措施

（一）畅通评价渠道。线上，在省政府门户网站、云南政务服务网、“一部手机办事通”，以及州市、县级政府门户网站首页常态化设置问卷调查、投诉举报专窗，各级发展改革、工业和信息化、科技、人力资源社会保障、住房城乡建设、农业农村、商务、文化和旅游、市场监管、国有资产监管、投资促进、工商联等部门和单位要在部门和行业网站首页常态化设置问卷调查、投诉举报专窗，并通过微信等方式推送问卷调查、投诉举报二维码至各类市场主体。线下，依托各级政务服务大厅，在办事窗口张贴问卷调查、投诉举报二维码，在不增加市场主体负担、尊重市场主体意愿的前提下，由市场主体自主参与问卷调查或进行投诉举报。

（二）限时办理投诉举报。各地、有关部门对收到的投诉举报问题要及时核实，对合法合规的要及时办理，对暂不具备办理条件的要及时向市场主体沟通解释。原则上每件投诉举报件办理时限为10天，超过办理时限的系统将自动提醒督办，直至办理

结束。办理过程中，要对投诉举报信息严格保密，依法依规保护市场主体合法权益。

（三）定期梳理调查问卷。问卷调查数据由系统自动统计分析，定期反馈各地、有关部门抓好整改落实。各地、有关部门要依据问卷调查数据统计结果，结合实际主动分析查找工作中存在的短板和不足，采取行之有效的措施，限期整改到位，持续推进全省营商环境不断优化。

（四）强化结果运用。问卷调查整改、投诉举报办理情况将适时进行通报，并纳入年度州市营商环境评价指标体系进行评价。各地、有关部门要坚持以评促改、以评促优，切实找准差距和不足，以实实在在的举措不断优化营商环境。

附件：云南省营商环境市场主体满意度调查问卷

云南省人民政府办公厅

2021年11月1日

（此件公开发布）

附件

云南省营商环境市场主体满意度调查问卷

调查内容		满意	基本满意	不满意	不满意的原因（可多选）	
一、市场环境	1.扶持政策实施效果				□不能及时获取和了解有关政策 □政策执行走样 □申请获得扶持政策支持难度大 □投资奖励政策缺乏 □其他：	您遇到的具体问题：
	2.减税降费				□税收优惠政策执行不到位 □对已取消的收费项目仍然收费 □协会商会强制收取会费 □强制摊派、赞助、捐赠等收费 □其他：	您遇到的具体问题：
	3.企业获得信贷				□融资成本高 □贷款耗时长 □融资门槛高 □其他：	您遇到的具体问题：
	4.企业用水、用电、用气、用网及物流保障				□有断水、断电、断气、断网现象 □收费标准高 □水、电、气、网获得耗时长 □物流成本高 □其他：	您遇到的具体问题：
	5.企业用地获得				□征地拆迁实施进度慢 □用地成本高 □供地规模无法满足企业需求 □其他：	您遇到的具体问题：
	6.企业公平参与招投标				□对中小微企业参与招投标设置歧视性准入条件 □工作人员违规插手招投标 □其他：	您遇到的具体问题：
	7.企业公平参与政府采购				□政府采购不公平、不公开 □监督管理部门监管不到位 □其他：	您遇到的具体问题：
二、法治环境	1.严格规范公正文明执法				□执法不公,自由裁量权过大 □多头、重复执法检查 □借执法检查吃拿卡要 □行政处罚未依法进行 □其他：	您遇到的具体问题：
	2.涉企法律纠纷处置化解				□涉企诉讼立案难 □滥用冻结、查封等行政强制手段 □涉企诉讼耗时长、成本高 □执行难 □其他：	您遇到的具体问题：

调查内容			满意	基本满意	不满意	不满意的原因（可多选）	
三、政务环境	1.网上办事便利度					□跨区域网上可办事项少 □全程网上办事程度低 □网上办事平台操作复杂、不便捷 □其他：	您遇到的具体问题：
	2.政务服务大厅满意度					□工作人员服务态度差 □工作人员业务不熟 □服务大厅窗口设置不合理 □服务大厅可办事项少 □办事指南更新不及时、不准确 □其他：	您遇到的具体问题：
	3.行政审批工作效率					□审批环节多、材料多、时间长 □存在体外循环、隐性审批 □指定、推荐或暗示特定中介机构、行业协会提供有偿服务 □吃拿卡要、故意拖延刁难 □其他：	您遇到的具体问题：
	4.政府诚信守诺					□不兑现招商引资政策承诺 □不履行合同 □拖欠企业账款 □其他：	您遇到的具体问题：
四、创新环境	1.人才引进服务保障					□人才落户、住房、家属随迁等措施缺乏 □人才激励机制不完善 □企业人才职称评定困难 □企业人才成长交流平台缺乏 □其他：	您遇到的具体问题：
	2.产业创新引导					□财政科技研发资金覆盖面不够 □企业科创基地扶持不够 □企业科研成果申报难 □企业自主研发产品推广难 □知识产权保护需要加强 □其他：	您遇到的具体问题：
五、人文环境	1.文化教育资源匹配程度					□子女就学难 □提供给企业参加的文化活动缺乏 □高校人才培养与企业需求不匹配 □其他：	您遇到的具体问题：
	2.企业周边综合环境					□企业周边道路不通、交通不便 □企业周边卫生环境差 □企业周边社会治安环境差 □企业周边生产生活设施不配套 □其他：	您遇到的具体问题：
六、意见建议	1.您对云南省优化营商环境还有哪些意见建议？						
	2.您还有什么问题需要政府部门帮助解决？						
七、企业信息	1.企业性质	□国有企业 □中型企业 □民营企业 □小微企业 □外来企业 □个体工商户 □其他				2.企业基本信息	名称： 所在地区： 联系电话：

抄送：省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅。