

ICS 03.160

CCS A 00

**DB23**

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T 3348—2022

## 营商环境监督服务规范

地方标准信息服务平台

2022-11-25 发布

2022-12-24 实施

黑龙江省市场监督管理局 发布

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由黑龙江省营商环境建设监督局提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江省营商环境建设监督局、哈尔滨华泽数码科技有限公司。

本文件主要起草人：孙少莎、侯雨含、高长君、田品、李继明、赵军、孙瑜、迟长昕、董瑞林、彭志军、吕殿梅、蔡博、任秉嘉、吕滋源、江中阳。

地方标准信息服务平台

# 营商环境监督服务规范

## 1 范围

本文件规定了营商环境监督服务范围、接收渠道、服务条件、服务方式、办理时限、服务工作样本、服务流程、服务档案管理等内容。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 营商环境监督服务

对市场主体在准入、生产经营、退出等过程中，涉及政府及有关部门不履行优化营商环境职责或者损害营商环境的情形（含供水、供热、供电、供气、通讯等）予以推动解决，监督行政系统、帮助市场主体发展的行为。

### 3.2

#### 营商环境投诉举报

群众或市场主体向营商环境主管部门发起诉求，寻求帮助解决涉及政府及有关部门不履行优化营商环境职责或者损害营商环境的行为（含供水、供热、供电、供气、通讯等）。

### 3.3

#### 主动监督服务

营商环境主管部门针对某一行业领域（或者地区）可能存在的突出问题，组织督查、专项检查、明察暗访及配合有关单位和部门开展专项检查、调研视察、专题巡视等，从中发现可能损害营商环境的问题线索，并开展监督服务的行为。

### 3.4

#### 上级交办

营商环境主管部门所在地党委、政府、人大、政协及上级机关交办的损害营商环境的问题线索。

### 3.5

#### 办理方式

营商环境主管部门通过审查问题线索后确定的监督服务方式。