吴川市外商投资企业投诉处理服务办法

（征求意见稿）

第一条　为及时、有效地处理外商投资企业投诉，保护外商投资合法权益，持续优化外商投资环境，根据《中华人民共和国外商投资法》、《中华人民共和国外商投资法实施条例》、《外商投资企业投诉工作办法》和《广东省外商投资企业投诉处理服务办法》等法律法规的规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条　在本市行政区域内的外商投资企业投诉的受理、处理工作，适用本办法。

第三条　本办法所称外商投资企业投诉，是指：外商投资企业、外国投资者（以下统称投诉人）认为行政机关（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）及其工作人员（以下统称被投诉人）的行政行为侵犯其合法权益，向外商投资企业投诉处理部门（以下简称投诉处理部门）申请协调解决的行为；投诉人向投诉处理部门反映投资环境方面存在的问题，建议完善有关政策措施的行为。

本办法所称外商投资企业投诉，不包括外商投资企业、外国投资者申请协调解决与其他自然人、法人或者其他组织之间民商事纠纷的行为。

第四条 市外商投资企业投诉中心（以下简称投诉中心）是负责受理和处理本市外商投资企业投诉的专门机构，设在市科工贸和信息化局，主要职责是：

（一）受理投诉人以及上级有关部门交办、转办、督办的投诉事项；

（二）督查投诉处理决定的执行情况；

（三）向上级主管部门报告外商投诉的重大问题，定期通报外商投资企业投诉受理、处理、督办情况；

（四）组织与外商投资企业投诉有关的政策调研、经验交流活动；

（五）为外商投资企业提供法律、政策咨询服务。

投诉事项涉及有关市直部门和政府的，投诉中心则协调、分转由有关市直部门和政府按职责分工进行处理。

第五条　市人民政府对外商投资企业投诉处理工作提供必要的经费支持。

第六条 投诉处理部门应当坚持公平公正合法、分级负责原则，及时处理投诉人反映的问题，协调完善相关政策措施。

第七条 投诉人应当如实反映投诉事实，提供证据，积极协助投诉处理部门开展投诉处理工作。

第八条　投诉人提出投诉事项，应当提交书面投诉材料。投诉材料可以现场提交，也可以通过信函、传真、电子邮件、在线申请等方式提交。

第九条　投诉受理条件：

（一）有投诉人身份证明；

（二）有明确的投诉对象；

（三）有明确的请求和事实根据；

（四）属投诉处理部门受理范围。

投诉材料应当用中文书写。有关证据和材料原件以外文书写的，应当提交准确、完整的中文翻译件。

投诉人委托他人代理投诉的，应当提供投诉人出具的授权委托书，还应同时提交投诉人的身份证明和受委托人的身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限。

第十条　投诉具有以下情形的，投诉处理部门不予受理：

（一）投诉主体不属于外商投资企业、外国投资者的；

（二）申请协调解决与其他自然人、法人或者其他组织之间民商事纠纷，或者不属于本办法规定的外商投资企业投诉事项范围的；

（三）不属于本市投诉处理部门的投诉事项处理范围的；

（四）经通知补正后，投诉材料仍不符合要求的；

（五）投诉人伪造、变造证据或者明显缺乏事实依据的；

（六）没有新的证据或者法律依据，重复投诉的；

（七）同一投诉事项已经由上级投诉处理部门受理或者处理终结的；

（八）同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的；

（九）同一投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼等程序的。

第十一条　投诉处理部门接到投诉人投诉后，应当在5个工作日内进行审查，并以书面形式或者其他适当方式告知投诉人是否受理。不予受理的，应当说明理由。

经面谈不符合受理条件的投诉，投诉处理部门应当当场告之投诉人，说明理由并记录在案。

第十二条　投诉事项处理方式：

（一）对受理的投诉事项进行分类办理：

1.投诉处理部门直接办理的投诉，应当自受理之日起15个工作日内作出处理意见并答复投诉人。

2.投诉处理部门转交有关部门、单位办理的投诉，有关部门、单位应当自收到之日起15个工作日内，将办理情况和意见书面回复投诉处理部门，投诉处理部门收到回复后，应当在3个工作日内答复投诉人。

3.多个投诉人就同一事项投诉同一单位的，可以合并处理。对涉及部门多、情况复杂的投诉事项，处理期限可以延长30个工作日。

（二）由投诉处理部门直接办理的，按以下方式对受理投诉事项进行处理：

1.推动投诉人和被投诉人达成谅解(包括达成和解协议);

2.与被投诉人进行协调;

3.提交完善相关政策措施的建议;

4.其他适当的处理方式。

投诉人和被投诉人签署和解协议的，应当写明达成和解的事项和结果。依法订立的和解协议对投诉人和被投诉人具有约束力。被投诉人不履行生效和解协议的，依据《中华人民共和国外商投资法实施条例》第四十一条的规定处理。

第十三条　有下列情形之一的，投诉处理工作中止：

（一）投诉人提供新的证明材料或者有其他原因，要求中止的；

（二）投诉处理部门要求投诉人补充对处理意见有影响的证明材料，投诉人不能提供的；

（三）法律、法规规定的其他情形。

中止期间不计入办理时限。

第十四条　有下列情形之一的，投诉处理工作终结：

（一）投诉处理部门依据《外商投资企业投诉工作办法》（商务部令2020年第3号 )第十八条进行协调处理，投诉人同意终结的;

（二）投诉事项与事实不符的，或者投诉人拒绝提供材料导致无法查明有关事实的;

（三）投诉人的有关诉求没有法律依据的;

（四）投诉人书面撤回投诉的;

（五）投诉人不再符合投诉主体资格的;

（六）经投诉处理部门联系，投诉人连续30日无正当理由不参加投诉处理工作的;

（七）投诉处理中止期限满一年的。

（八）投诉处理期间，同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的，以及同一投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼等程序的，视同投诉人书面撤回投诉。

第十五条　投诉处理工作终结，投诉处理部门应当在5个工作日内将终止决定告知投诉人。

第十六条　投诉人要求对投诉事项中涉及的商业秘密和个人隐私予以保密的，投诉处理部门应当保密。

第十七条　投诉处理部门及其工作人员违反本办法规定，有下列行为之一的，由其所在单位或者主管部门责令改正，对直接负责的主管人员和其他直接责任人，给予处分：

（一）对属于受理范围的投诉事项不予受理的；

（二）未在法定期限内办结或者答复投诉人的；

（三）应当履行督查、督办的职责而未履行的；

（四）违反保密制度的；

（五）法律、法规规定的其他情形。

第十八条　被投诉部门、单位及其工作人员违反本办法规定，有下列行为之一的，由其行政主管部门予以查处，对直接负责的主管人员和其他直接责任人给予处分：

（一）超越职权、滥用职权或者依法应当作为而不作为的；

（二）因故意或者重大过失导致认定事实或者适用法律、法规错误，侵害投诉人合法权益的；

（三）无正当理由推诿、敷衍、拖延投诉处理工作的；

（四）对投诉处理意见未提出异议又拒不纠正的；

（五）威胁、刁难、打击报复投诉人的。

第十九条　香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区投资者以及定居在国外的中国公民所投资企业投诉工作，参照本办法办理。

第二十条　本办法自 年 月 日起实施。