南通市外商投资企业投诉工作管理办法

（暂行）

（征求意见稿）

第一章 总则

第一条 为贯彻落实《中华人民共和国外商投资法》、《商务部外商投资企业投诉工作办法》等法律规章的要求，完善南通市外商投资企业投诉机制，维护外商投资企业合法权益，优化营商环境，特制定本办法。

第二条 本办法所称外商投资企业投诉，是指：

（一）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，向投诉工作机构申请协调解决的行为；

（二）投诉人向投诉工作机构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。

前款所称投诉工机构，是指政府设立的依法处理投诉人投诉的公共服务机构，包含市、县（市、区）两级投诉工作机构。

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。

第二章 投诉的受理

第三条 市级投诉工作机构设在市商务局，其主要职责是：

（一）指导、督促、办理、备案全市外商投资企业投诉工作；

（二）协调涉及市级事权投诉事项、跨区域（部门）投诉事项和本市内影响重大的投诉事项；

（三）督查投诉处理决定的执行情况；

（四）定期通报外商投诉受理、处理情况；

（五）组织与外商投诉有关的政策调研、经验交流活动；

（六）做好与上级投诉工作机构的工作衔接。

第四条　县（市、区）人民政府（管委会）应当指定部门或者机构负责外商投资企业投诉工作，其业务受市级投诉工作机构的指导、协调和监督。

第五条　投诉人提出投诉时，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。

投诉工作机构应向社会公示受理投诉的咨询电话、通信地址、电子信箱、接待场所和来访接待时间。

第六条 属于本办法第二条第（一）项规定的投诉的，投诉材料应当包括下列内容：

（一）投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、有关联系人和联系方式，主体资格证明材料，提出投诉的日期；

（二）被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、有关联系人和联系方式；

（三）明确的投诉事项和投诉请求；

（四）有关事实、证据和理由，如有相关法律依据可以一并提供；

（五）是否存在本办法第八条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明。

属于本办法第二条第（二）项规定的投诉的，投诉材料应当包括前款第（一）项规定的信息和对投资环境方面存在的相关问题以及具体政策措施建议。

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。

第七条 投诉人可以委托他人进行投诉。投诉人委托他人进行投诉的，除本办法第六条规定的材料以外，还应当向投诉工作机构提交投诉人的身份证明、出具的授权委托书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。

第八条 投诉材料不齐全的，投诉工作机构应当在收到投诉材料后7个工作日内一次性书面通知投诉人在15个工作日内补正。补正通知应当载明需要补正的事项和期限。

第九条 以下投诉事项不予受理：

（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）不属于本投诉工作机构的投诉事项处理范围的；

（四）经投诉工作机构依据本办法第八条的规定通知补正后，投诉材料仍不符合本办法第六条要求的；

（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，向同一投诉工作机构重复投诉的；

（七）同一投诉事项已经由上一级投诉工作机构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。

第三章 投诉的处理

第十条 投诉处理程序：

（一）投诉工作机构接到投诉后应审查投诉材料，经相关主管部门确认，应在5个工作日内向投诉人作出决定。符合投诉受理条件的，应予以受理并向投诉人发出投诉受理通知书；不符合投诉受理条件的，投诉工作机构应向投诉人发出不予受理通知书(注明不予受理的理由)，退回投诉材料并做好解释、疏导工作；对需要进一步补充完善投诉材料的，投诉工作机构应通知投诉人予以补充完善，补充材料时间不计入投诉办理时限；投诉工作机构可以向被投诉人了解情况，被投诉人应当予以配合。

（二）投诉工作机构一般应在投诉受理后40个工作日内处理终结，并将处理结果反馈给投诉人。涉及部门多、情况复杂的投诉事项，可以适当延长处理期限。

（三）如投诉处理需要其他部门协助的，由投诉工作机构在3个工作日内向有关部门发函，有关部门应自收到来函之日起20个工作日内回函反馈处理结果。

（四）根据投诉事项具体情况，投诉工作机构可以组织召开会议，邀请投诉人和被投诉人共同参加，陈述意见，探讨投诉事项的解决方案。投诉工作机构根据投诉处理工作需要，可以就专业问题听取有关专家意见。

（五）因争议或纠纷事实复杂、或当事人不配合等其他原因，导致投诉事项处理工作无法及时完成的，有关部门应及时向投诉工作机构反馈下一步工作措施和拟办结时间，由投诉工作机构及时通知投诉人。

第十一条 投诉办理方式：

（一）推动投诉人和被投诉人达成谅解（包括达成和解协议）；

（二）与被投诉人进行协调；

（三）向所在地人民政府（管委会）及其有关部门提交完善相关政策措施的建议；

（四）转交其他投诉工作机构或提请上一级投诉工作机构处理，并跟踪反馈投诉处理结果；

（五）投诉工作机构认为适当的其他处理方式。

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。

第十二条 有下列情况之一的，投诉处理终结：

（一）按照第九条规定不予受理的；

（二）按照第十一条规定处理完毕的；

（三）经协调、调解，投诉事项由所在地投诉工作机构或相关部门予以解决的；

（四）当事人就投诉事项向仲裁机构申请仲裁、向法院提起诉讼或申请行政复议的；

（五）经各部门核实，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；

（六）投诉人的有关诉求没有法律依据的；

（七）投诉人申请撤回投诉的；

（八）投诉人不再符合投诉主体资格的；

（九）经投诉工作机构联系，投诉人连续30日无正当理由不参加投诉处理工作的。

投诉处理终结后，投诉工作机构应当在3个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

第十三条 投诉处理终结后，投诉人对投诉处理结果有异议的，投诉人仍可按照相关法律的规定，对原行政行为通过司法程序、行政复议程序进行争议解决。

第十四条 投诉工作机构对投诉事项应及时办理受理登记、建档、存档和分析，并定期向上一级投诉工作机构通报投诉处理情况。

第十五条 投诉工作机构及其工作人员均应保守投诉人的商业秘密和个人信息，法律规定或投诉人同意的特殊情形除外。

第十六条　本办法由南通市商务局负责解释，自2020年 月1日起施行。