

承德市商务局文件

承市商务〔2022〕99号

承德市商务局 关于印发《承德市外商投资企业投诉 工作办法》的通知

各县（市、区）人民政府，开发区管委会，市直有关部门：

为进一步加强外商投资的促进和保护，持续优化我市营商环境，依据《河北省外商投资企业投诉工作办法》，结合全市实际，我局起草了《承德市外商投资企业投诉工作办法》，现予以印发，请抓好贯彻落实。

附件：《承德市外商投资企业投诉工作办法》

承德市商务局

2022年10月18日

承德市外商投资企业投诉工作办法

第一章 总则

第一条 为及时有效处理外商投资企业投诉,保护外商投资合法权益,持续优化承德市营商环境,依据《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》及商务部《外商投资企业投诉工作办法》、《河北省外商投资企业投诉工作办法》,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)认为本市行政区域内的行政机关(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,向本市行政区域内的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当地投资环境方面存在的问题,提出完善有关政策措施的建议。

本办法所称外商投资企业,是指全部或者部分由外国投资者投资,依照中国法律在中国境内经登记注册设立的企业。

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。

第三条 本办法所称投诉工作机构,是指本市行政区域内县

级以上地方政府、高新区管委会指定的负责受理外商投资企业投诉的部门或者机构。

第四条 《中华人民共和国外商投资法》第二十七条规定的商会、协会可以参照本办法，向投诉工作机构反映会员提出的投资环境方面存在的问题，并提交具体的政策措施建议。

第二章 投诉工作机构

第五条 市外商投诉服务办公室设在市商务局，负责处理下列投诉事项：

（一）涉及市政府有关部门，各县（市、区）政府，开发区管委会及其工作人员行政行为的；

（二）建议市政府有关部门，各县（市、区）政府，开发区管委会完善相关政策措施的；

（三）有重大社会影响的，市级投诉工作机构认为可以由其处理的。

市外商投诉服务办公室同时负责建立全市外资投诉工作机构联系机制，指导、协调、转办、督办全市外商投资企业投诉事项，定期汇报和通报投诉事项办理情况，推广投诉事项处理经验，提出相关政策建议和工作意见，积极预防投诉事项的发生，对外公开办事指南和投诉机构名录等信息。

第六条 各县（市、区）政府，开发区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，履行下列基本职责：

（一）制定本地区外商投诉工作规则，建立健全联系机制，完

善投诉方式，明确投诉事项受理范围和投诉处理时限，向社会公开本地投诉事项办事指南和投诉工作机构名录等。投诉工作机构名录应包括投诉工作机构的地址、电话、传真号码、电子邮箱等信息；

（二）受理投诉人对本地行政机关及其工作人员行政行为和
建议完善本地相关政策措施的投诉事项，办理上级投诉工作机构
交办、转办的投诉事项；

（三）负责本地外商投资企业投诉统计、情况分析，及时提出
完善政策和改进工作的建议；

（四）向同级政府（管委会）和上级主管部门报告外商投诉
的重大问题，提出工作意见和建议；

（五）完成上级投诉工作机构交办的其他事项。

第七条 投诉工作机构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。

第三章 投诉的提出与受理

第八条 投诉人提出投诉事项，应提交投诉书及有关材料。
投诉材料可现场提交，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 各级投诉工作机构应当依据便民原则开展工作，及
时公布和更新其地址、电话、传真号码、电子邮箱、网址等信息，
发布本地投诉指南和投诉书模板。

第十条 投诉人应当如实反映投诉事实，提供证据。投诉工

作机构进行投诉处理时，可以要求投诉人进一步说明情况、提供材料或者提供其他必要的协助，投诉人应当予以协助。

第十一条 投诉人依照本办法规定申请协调解决其与行政机关之间争议的，不影响其在法定时限内提起行政复议、行政诉讼等程序的权利。

第十二条 属于本办法第二条第一款第（一）项规定的投诉的，提交的投诉书及有关材料应当包括下列内容：

（一）投诉人的姓名、地址、邮编、有关联系人和联系方式、提出投诉的日期；

（二）被投诉人的姓名或者单位名称、地址、邮编、有关联系人和联系方式；

（三）具体的投诉事项、理由和投诉请求；

（四）是否存在本办法第十六条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明；

（四）主体资格证明材料；

（五）可以证明有关事实的证据材料和相关法律法规依据。

属于本办法第二条第一款第（二）项规定的投诉的，投诉材料应当包括前款第（一）项、第（五）项规定的信息，以及投资环境方面存在的相关问题、具体政策措施建议。

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

第十三条 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，除本办法第十二条规定的材料以外，还应当向投诉工作机构提交投诉人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。

第十四条 投诉工作机构接到完整齐备的投诉材料，应当在收到投诉申请之日起 3 个工作日内作出是否受理的决定。逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。

符合投诉受理条件的，应当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，应向投诉人发出不予受理通知书并说明不予受理的理由。属于本办法第十六条第（三）项情形的，应当告知投诉人依照法定程序向有关部门申请解决。属于本行政区域内下级投诉工作机构受理范围的，应当直接转交办理。

投诉材料不齐全的，投诉工作机构应当自收到投诉材料后 3 个工作日内，一次性书面通知投诉人在 15 个工作日内补正，补正时间不计入受理和办理时限。

补正通知应当载明需要补正的事项和补正期限。

第十六条 投诉申请具有以下情形的，投诉工作机构不予受理：

- （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十五条的规定通知补正后, 投诉材料仍不符合本办法第十二条要求的;
- (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。

第四章 投诉处理

第十七条 投诉工作机构在受理投诉后, 应当与投诉人和被投诉人进行充分沟通, 依法协调处理, 推动投诉事项的妥善解决。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。

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。

第十八条 根据投诉事项不同情况, 投诉工作机构可以采取下列方式进行处理:

- (一) 推动投诉人和被投诉人达成谅解(包括达成和解协议);

(二) 与被投诉方进行沟通协调;

(三) 向县级以上政府、开发区管委会及其有关部门提交完善相关政策措施的建议;

(四) 投诉工作机构认为适当的其他方式。

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》第四十一条规定处理。

第十九条 投诉工作机构应当在受理投诉之日起 60 个工作日内办结投诉事项。未按时办结的,投诉工作机构应当及时向本级政府报告有关情况,提出有关工作建议。涉及部门多、情况复杂的投诉事项,经主管部门负责人批准,可以适当延长办理期限。

上级投诉工作机构对转办案件负责督办跟踪,承办的投诉工作机构应及时向上级投诉工作机构反馈进展情况和处理结果。

第二十条 投诉工作机构自受理投诉之日起 5 个工作日内,将外商投资企业投诉书送达被投诉人。被投诉人应当自收到投诉材料之日起 15 个工作日内进行书面答复,并在本办法规定办理时限内配合投诉工作机构办结投诉事项。

投诉工作机构对情况复杂、涉及多个部门的投诉事项,可直接协调有关部门研究,也可按职责权限先行转交有关部门提出办理意见。有关部门对交办的投诉事项,应自收到来函之日起 15 个工作日内提出书面办理意见。

第二十一条 有下列情况之一的，投诉处理终结：

（一）投诉工作机构依据本办法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。

投诉处理期间，出现本办法第十六条第（七）、（八）、（九）项所列情形的，视同投诉人书面撤回投诉。

投诉工作机构应在投诉事项处理终结后 3 个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

第二十二条 投诉人对投诉工作机构作出的不予受理决定或者投诉处理结果有异议的，可以就原投诉事项逐级向上级投诉工作机构提起投诉。上级投诉工作机构可以根据本机构投诉工作规则决定是否受理原投诉事项。

第五章 投诉工作管理制度

第二十三条 市外商投诉服务办公室负责总结外资投诉处理工作，汇总外商投资企业、外国投资者反映的完善政策措施建议，提出加强投资保护、改善投资环境的建议。

各县（市、区），开发区投诉工作机构应当定期向本级政府（管委会）和上级投诉工作机构报告外资投诉工作情况。

第二十四条 市外商投诉服务办公室对各县（市、区），开发区外资投诉工作进行指导和监督。向各县（市、区）政府，开发区管委会通报典型案例，提出外商投资企业权益保护建议。

第二十五条 外资投诉工作实行督办制度，市级外资投诉工作机构发现行政机关有下列情形之一的，应当及时督办并提出工作建议：

- （一）未按规定程序对被投诉事项进行答复的；
- （二）对投诉调查、协调工作推诿、敷衍、拖延，导致投诉事项不能在规定期限内办结的；
- （三）对办理结果未提出异议又不予执行的；
- （四）其他需要督办的情形。

收到督办函的行政机关应当在 10 个工作日内书面反馈落实情况，未采纳工作建议的，应当说明理由。

第二十六条 各县（市、区）政府，开发区管委会应当建立健全外商投资企业投诉工作机制，保障投诉工作机构有效运转，推动和监督投诉事项办理，预防和发现重大风险隐患，及时研究、回应政策措施建议。

第二十七条 各级投诉工作机构应当建立保密制度，依法采取有效措施保护投诉处理过程中知悉的投诉人的商业秘密、保密商务信息和个人隐私。

第二十八条 各级投诉工作机构应当建立投诉档案管理制度，及时、全面、准确记录有关投诉事项的受理和处理情况，按年度进行归档。

第二十九条 各县（市、区），开发区投诉工作机构应当按照商务部统计标准，在单数月前5个工作日内向上一级投诉工作机构上报投诉工作情况，包括收到投诉数量、处理进展情况、已处理完结投诉事项的详细情况和有关政策建议等。市外商投诉服务办公室汇总后，在单数月前7个工作日内向省外资投诉中心上报前两个月承德市投诉工作情况。

第三十条 投诉工作机构及其工作人员在处理外商投资企业投诉过程中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，或者泄露、非法向他人提供投诉处理过程中知悉的商业秘密、保密商务信息和个人隐私的，依据《中华人民共和国外商投资法》第三十九条规定处理。

第三十一条 投诉工作机构在处理投诉事项过程中，发现被投诉人违反《中华人民共和国外商投资法实施条例》第四十一条、第四十二条、第四十三条规定的，应及时向当地政府和有关主管部门报告具体情况。

第六章 附则

第三十二条 投诉人通过外商投资企业投诉工作机制反映或者申请协调解决问题，任何单位和个人不得压制或者打击报复。

第三十三条 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对本市行政区域内的行政机关及其工作人员的投诉，参照本办法办理。

第三十四条 本办法自印发之日起施行。