

## 宁波市外商投资企业投诉处理办法

(2021年2月18日宁波市人民政府令第256号公布 自2021年4月1日起施行)

**第一条** 为了规范外商投资企业投诉处理工作，保护外商投资合法权益，持续优化营商环境，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》等法律、法规和其他有关规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市行政区域内外商投资企业投诉处理工作。

**第三条** 本办法所称外商投资企业投诉，是指在本市登记注册的外商投资企业或者其投资者（以下称投诉人）向本市外商投资企业投诉工作机构提请协调解决下列事项的行为：

（一）投诉人认为本市行政机关或者法律、法规授权具有管理公共事务职能的组织（以下称行政机关）的行政行为侵犯其合法权益的；

（二）投诉人反映本市存在投资环境方面的问题，建议完善有关政策措施的。

**第四条** 外商投资企业投诉处理工作应当遵循属地负责、依法处理、公平公正、保障权益、便捷畅通、定分止争的原则。

投诉人根据本办法规定申请协调解决与行政机关之间争议的，不影响其依法申请行政复议、行政诉讼等程序的权利。

**第五条** 市和区县（市）人民政府应当加强外商投资企业投诉处理工作的组织领导，将外商投资企业投诉处理工作纳入本级政府优化营商环境工作体系，营造稳定、透明、可预期和公平竞争的市场环境。

**第六条** 市和区县（市）商务行政主管部门是本行政区域内的外商投资企业投诉处理工作主管部门，负责外商投资企业投诉处理工作的组织实施和监督管理。

市和区县（市）商务行政主管部门应当会同本级其他有关行政机关，建立本地外商投资企业投诉处理工作局际联席会议制度（以下称局际联席会议），协调、推动本地区外商投资企业投诉处理工作，制定投诉处理工作规范，研究处理影响重大、涉及面较广的复杂、疑难投诉事项。

**第七条** 商务行政主管部门应当指定一个内设机构（以下称投诉工作机构）负责外商投资企业投诉处理日常工作。

局际联席会议成员单位应当指定一个内设机构(以下称投诉承办机构)负责办理涉及本单位的外商投资企业投诉处理相关工作。

**第八条** 投诉工作机构应当履行下列职责:

(一) 受理、办理或者协调办理涉及本级政府及其部门和工作人员行政行为的投诉事项;

(二) 受理、办理涉及本级政府及其部门完善有关政策措施的建议事项;

(三) 指导、督促本级政府有关行政机关及其投诉承办机构办理相关投诉、建议事项;

(四) 组织开展与外商投资有关的政策法规宣传工作;

(五) 组织开展本地区外商投资企业投诉处理业务培训;

(六) 统计、评价本地区外商投资企业投诉处理工作情况,推广经验,向本级政府提出优化外商投资环境相关意见建议;

(七) 本级政府、局际联席会议规定的其他职责。

**第九条** 投诉工作机构应当在政务服务中心设立受理窗口,开设互联网、邮政、通信等受理通道,公布通信地址、网站、邮箱、电话、传真号码等信息。

市和区县（市）统一政务咨询投诉举报平台接到投诉人投诉的，应当及时转接至投诉工作机构。

**第十条** 投诉人享有下列权利：

- （一）了解投诉工作制度及其处理程序；
- （二）对与投诉事项有直接利害关系的投诉处理工作人员提出回避申请；
- （三）与被投诉人和解；
- （四）对投诉处理结果提出异议；
- （五）其他依法享有的权利。

**第十一条** 投诉人履行下列义务：

- （一）如实反映情况，并提交相应的证据材料；
- （二）应投诉处理工作需要，给予必要协助；
- （三）履行依法订立的和解协议；
- （四）法律规定的其他义务。

**第十二条** 投诉人以现场提交、信函、传真、电子邮件、互联网在线服务等方式进行投诉的，应当按照本办法第十三条规定提交书面投诉材料。

投诉人应当按事项分别投诉。多个投诉事项涉及同一行政机关的，可合并投诉。

**第十三条** 投诉人申请投诉的，应当按照下列规定向投诉工作机构提交书面投诉材料：

（一）对行政机关及其工作人员行政行为投诉的书面材料包括：

1. 投诉人及被投诉人相关信息、联系人和联系方式；
2. 明确的投诉事项和投诉请求；
3. 相关事实、理由和证据。

（二）对反映本市存在投资环境方面问题的书面投诉材料包括：

1. 投诉人及被投诉人相关信息、联系人和联系方式；
2. 反映的相关问题及完善有关政策措施的建议。

投诉材料应当用中文书写或者随附准确的中文翻译件。

投诉人委托他人投诉的，还应当提交受委托人的身份证明以及载明委托事项、权限和期限的授权委托书。

**第十四条** 投诉工作机构接到投诉后，应当在3个工作日内进行审查。符合下列条件的，应当受理或移送受理，并书面通知投诉人：

（一）属于本办法第三条规定的投诉事项且由本级投诉工作机构受理，投诉材料齐全且是现场提交的，应当当场受理；投诉

材料不全的，由投诉工作机构一次性告知其在 15 日内补正，补正时间不计入办理时限。

（二）属于本办法第三条规定的投诉事项，但不属于本级投诉工作机构受理的，应当在 3 个工作日内移送至相应投诉工作机构受理，并书面通知投诉人。

**第十五条** 有下列情形之一的，投诉工作机构应当在 3 个工作日内决定不予受理，并书面通知投诉人：

（一）不属于本办法第三条规定的投诉事项的；

（二）投诉人不能在 15 日内完成补正或者补正不符合要求的；

（三）投诉事项已由上级投诉工作机构、信访等部门受理或处理终结的；

（四）投诉事项已经进入或完成行政复议、行政诉讼等程序的；

（五）符合不予受理条件的其他情形。

对本条第一款规定的投诉事项，投诉工作机构可以引导投诉人到相关部门办理或者通过本市建立的矛盾纠纷多元化解机制办理。

**第十六条** 投诉工作机构根据本办法第八条第一项、第二项规定的职责组织办理投诉事项，承办上级有关部门交办、转办、督办的投诉事项以及适合由本级投诉工作机构办理的其他投诉事项。

在全市范围内有重大影响的投诉事项，可以由市投诉工作机构组织办理，也可以会同相关部门联合办理。

投诉工作机构受理投诉事项后发现需要由投诉承办机构办理的，应当在3个工作日内移送办理，并跟踪投诉结果。对可能激化的矛盾纠纷，及时做好教育协调疏导工作。

**第十七条** 投诉承办机构依照规定职责承办由投诉工作机构转办的投诉事项，协同做好外商投资企业投诉处理工作。

投诉承办机构应当按照工作程序做好投诉事项的登记、处理和答复工作，并及时反馈给投诉工作机构。

**第十八条** 投诉工作机构可以根据投诉事项的不同情形，采取下列方式处理：

- （一）与被投诉人进行协调，推动被投诉人处理投诉事项；
- （二）推动投诉人与被投诉人协商一致，达成和解；
- （三）向本级政府及其部门提交完善投资环境政策的建议；
- （四）投诉工作机构认为适当的其他处理方式。

投诉工作机构应当及时将投诉事项的协调处理结果书面通知投诉人。

**第十九条** 投诉工作机构应当根据投诉事项的不同情形，通过召开会议、听证、专家论证、提出解决方案等方式，在充分沟通的基础上依法协调处理，推动投诉事项的妥善解决。

依法订立的和解协议具有约束力，双方应按照协议履行。

市投诉主管部门应当会同相关部门加强涉及重大影响的投资环境问题、完善政策措施建议的研究论证和协调解决，并按规定向市人民政府相关部门报告情况，推动制定优化外商投资环境政策措施。

**第二十条** 有下列情形之一的，投诉处理应当终结，投诉工作机构应当在3个工作日内书面通知投诉人：

- （一）投诉工作机构已按照规定协调处理，投诉人同意终结的；
- （二）投诉诉求无法律依据的；
- （三）投诉事项与事实不符或者无法查清事实的；
- （四）投诉人撤回投诉的；
- （五）可以终结的其他情形。

**第二十一条** 投诉工作机构应当自受理投诉之日起 30 日内办结受理的投诉事项，并将办理结果通知投诉人；因投诉事项重大复杂，不能在规定期限内作出答复的，经本级局际联席会议批准可以延长 30 日，并书面通知投诉人。确因情况特殊，经市级投诉主管机构批准，可以适当延长期限，延长期限最多不超过 1 年。

**第二十二条** 投诉人对投诉工作机构处理意见有异议的，可以自收到办理结果之日起 10 日内向市级投诉工作机构申请重新协调，市级投诉工作机构应当在收到申请之日起 30 日内作出处理决定。由市级投诉工作机构受理投诉的，投诉人也可以向省级投诉工作机构提出异议。

**第二十三条** 投诉工作机构应当建立外商投诉处理与人民调解、仲裁、行政裁决、行政复议、行政诉讼等工作相互协调的矛盾纠纷多元化解机制，为外商投资领域市场主体提供高效、便捷的纠纷解决途径。

**第二十四条** 投诉工作机构、投诉承办机构对涉及投诉人商业秘密和个人隐私的信息，应当依法予以保密。

**第二十五条** 投诉工作机构、投诉承办机构应当建立外商投资企业投诉受理、承办、协调处理档案管理、数据统计等制度，并向上一级工作机构报告年度投诉处理工作情况。

**第二十六条** 违反本办法规定，有关行政机关、投诉工作机构、投诉承办机构及其工作人员未依法履行职责的，由其上级主管部门或者所在单位责令改正；造成后果的，由有权机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予政务处分。

**第二十七条** 在本市登记注册的香港和澳门特别行政区、台湾地区投资企业及其投资者，以及定居在国外的中国公民在本市投资企业的投诉处理工作，参照本办法执行。

**第二十八条** 本办法自 2021 年 4 月 1 日起施行。