

关于印发《景德镇市外商投资企业投诉工作办法》的通知

各县（市、区）人民政府、高新区管委会、昌南新区管委会，市委宣传部、市政府台办、市委编办、市发改委、市工信局、市教育局、市科技局、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人社局、市自然资源规划局、市生态环境局、市住建局、市交通局、市农业农村局、市文广新旅局、市卫健委、市应急管理局、市外办、市国资委、市市场监管局、市税务局、景德镇海关、国家外汇管理局景德镇市中心支局：

经市政府同意，现将《景德镇市外商投资企业投诉工作办法》印发给你们，请遵照执行。

景德镇市商务局

2021年7月14日

景德镇市外商投资企业投诉工作办法

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》《中华人民共和国外商投资法实施条例》等法律法规的要求，完善我市外商投资企业投诉机制，优化营商环境，保护外商投资合法权益，依据《江西省外商投资企业投诉工作办法》，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称外商投资企业投诉，是指：

（一）在景德镇市的外商投资企业、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。

投诉工作机构（包含市、县两级外商投资企业投诉工作机构），是指市、各县（市、区）人民政府、高新区管委会、昌南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。

第三条 市商务局会同市直有关部门建立景德镇市外商投资企业投诉工作联席会议制度，贯彻落实国家及省委、省政府关于加强外商投资企业投诉工作的决策部署，协调、推动市、县两级

层面的外商投资企业投诉工作，指导和监督全市外商投资企业投诉工作。联席会议办公室设在市商务局，承担联席会议的日常工作，负责督办投诉处理意见落实情况，定期会同相关部门对投诉案件处理结果落实情况进行督查，督查结果抄报市政府，并纳入全市开放型经济考核体系。

第四条 市商务局是市政府授权受理全市外商投资企业投诉的专门机构，负责受理投诉有关事项，组织与外商投资有关的政策法规宣传，开展全市外商投资企业投诉工作培训，推广投诉事项处理经验，提出相关政策建议，协调、指导和监督全市外商投资企业投诉工作。

受理投诉有关事项包括：

（一）涉及各县（市、区）、园区人民政府、高新区、昌南新区管委会及其工作人员行政行为的；

（二）建议各县（市、区）、园区人民政府、高新区、昌南新区管委会完善相关政策措施的；

（三）江西省外商投资企业投诉中心转办的。

第五条 各（县、市）区人民政府、高新区、昌南新区管委会投诉工作机构由各（县、市）区人民政府、高新区、昌南新区管委会设定。各（县、市）区人民政府、高新区、昌南新区管委会设定的投诉工作机构应当完善投诉工作规则、健全投诉方式、明确投诉事项受理范围和投诉处理时限。

各（县、市）区人民政府、高新区、昌南新区管委会设定的

投诉工作机构受理投诉人对本地区行政机关及工作人员行政行为和建议完善本地区相关政策措施的投诉事项。

第六条 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。

第七条 投诉工作机构工作人员应当恪尽职守、秉公办事，及时妥善协调处理投诉事项。

第八条 投诉工作机构应当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，法律法规规定的特殊情形除外。

第九条 投诉人通过外商投资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。

第十条 投诉人投诉应当遵循诚实、自愿、合法的原则，如实反映投诉事实，提供证据，积极协助投诉工作机构开展投诉处理工作。

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 依法成立的外商投资商会、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 投诉的提出与受理

第十三条 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。

市商务局处理的投诉事项按照市商务局官网提供的联系方式提交。各（县、市）区人民政府、高新区、昌南新区管委会设定的投诉工作机构应当公布其地址、电话和传真号码、电子邮箱、网站等信息，便利投诉人提出投诉事项。

第十四条 属于本办法第二条第一款第（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）是否存在本办法第十七条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明。

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）项规定的信息、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。

第十五条 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，除本办法第十四条规定的材料以外，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。

第十六条 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。

第十七条 投诉具有以下情形的，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十六条的规定通知补正后，投诉材料仍不符合本办法第十四条要求的；
- （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。

第十八条 投诉工作机构接到完整齐备的投诉材料，应当在7个工作日内作出是否受理的决定。

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，投诉工作机构应当于7个工作日内向投诉人发出不予受理通知书并说明不予受理的理由。属于本办法第十七条第一款第（三）项情形的，投诉工作机构可以告知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。

第三章 投诉处理

第十九条 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，了解情况，依法协调处理，推动投诉事项的妥善解决。

第二十条 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；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。

第二十一条 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）与被投诉人进行协调；

（三）向县级以上人民政府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》第四十一条的规定处理。

第二十二条 投诉工作机构应当在受理投诉之日起 60 个工作日内办结受理的投诉事项。涉及部门多、情况复杂的投诉事项，可以适当延长处理期限。

第二十三条 有下列情形之一的，投诉处理终结：

（一）投诉工作机构依据本办法第二十一条进行协调处理，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，出现本办法第十七条第(七)、(八)、(九)项所列情形的，视同投诉人书面撤回投诉。

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。

第二十四条 投诉事项自受理之日起一年未能依据本办法第二十三条处理终结的，投诉工作机构应当及时向本级人民政府报告有关情况，提出有关工作建议。

第二十五条 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。

第四章 投诉工作管理制度

第二十六条 投诉工作机构对受理的投诉应当及时办理受理登记，对处理完结的案件应当办理结案登记，建立卷宗，标明日期及处理情况等。

第二十七条 投诉卷宗及相关资料应当保留 10 年以上，对在全国范围内或国际上有重大影响的投诉卷宗应长期保留。

第二十八条 投诉工作机构应当每两个月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。

各（县、市）区人民政府、高新区、昌南新区管委会设定的投诉工作机构在单数月前5个工作日内要向上一级投诉工作机构上报前两个月本地区的投诉工作情况。

第二十九条 投诉工作机构在处理投诉过程中，发现有关地方或者部门工作中存在普遍性问题，或者有关规范性文件存在违反法律规定或者明显不当情形的，可以向江西省外商投资企业投诉中心反映，并向有关机关或部门提出完善政策措施建议。

第三十条 市商务局督促各（县、市）区人民政府、高新区、昌南新区管委会设定的投诉工作机构投诉工作，建立定期督查制度，向各（县、市）区人民政府、高新区、昌南新区管委会通报投诉工作情况，并视情向社会公示。

第五章 附则

第三十一条 香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区投资者、定居在国外的中国公民以及投资景德镇的省外投资者所投资企业投诉工作，参照本办法办理。

第三十二条 本办法由市商务局负责解释。

第三十三条 本办法自印发之日起施行。2020年3月17日印发的关于印发《景德镇市外商投资企业投诉工作办法》（景商务字[2020]22号）同时废止。