**附件1**

**湖北省外商投资企业投诉工作办法**

（送审稿）

**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，持续优化我省外商投资环境，根据《中华人民共和国外商投资法》和《中华人民共和国外商投资法实施条例》，参照商务部《外商投资企业投诉工作办法》，结合我省实际，制定本办法。

第二条 在我省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：

（一）外商投资企业、外国投资者（以下统称投诉人）认为我省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，向我省各级投诉工作机构申请协调解决的行为；

（二）投诉人向我省各级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。

前款所称投诉工作机构，是指湖北省县级以上地方人民政府指定的负责受理外商投资企业投诉的部门或者机构。

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。

第四条 各级投诉工作机构应当坚持公平公正合法、高效便利、属地管理、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。

第五条 投诉人应当如实反映投诉事实，提供证据，积极协助投诉工作机构开展投诉处理工作。

第六条 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。

第七条 《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，向我省各级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**

第八条 省商务主管部门会同省政府有关部门建立外商投资企业投诉工作协调机制，协调、推动省级层面的外商投资企业投诉工作，指导和监督全省外商投资企业投诉工作。协调机制办公室设在省商务主管部门，承担协调机制的日常工作。

各级投诉工作机构可以比照建立外商投资企业投诉工作协调机制。

第九条 各级政府部门应当按照职能，配合投诉工作机构做好外商投资企业投诉工作。

第十条 省商务主管部门负责全省外商投资企业投诉工作的协调、指导和监督，并负责处理下列投诉事项：

（一）涉及省政府有关部门，市（州）、直管市、神农架林区人民政府及其工作人员行政行为的；

（二）建议省政府有关部门，市（州）、直管市、神农架林区人民政府完善相关政策措施的；

（三）在全省范围内有一定影响，省商务主管部门认为可以由本部门处理的；

（四）上级投诉工作机构转交或者指定办理的。

省商务主管部门设立工作机构，负责具体处理前款规定的投诉事项。

省商务主管部门组织与外商投资有关的政策法规宣传，开展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，督促各级投诉工作机构做好外商投资企业投诉工作，积极预防投诉事项的发生。

第十一条 县级以上地方人民政府应当指定部门或者机构负责本区域内的外商投资企业投诉工作。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。

第十二条 市（州）、直管市、神农架林区投诉工作机构负责处理下列投诉事项：

（一）涉及市（州）、直管市、神农架林区政府有关部门，下一级政府及其工作人员行政行为的；

（二）建议市（州）、直管市、神农架林区政府有关部门，下一级政府完善相关政策措施的；

（三）在本行政区域内有一定影响，市（州）、直管市、神农架林区投诉工作机构认为可以由本部门处理的；

（四）上级投诉工作机构转交或者指定办理的。

第十三条 县（市、区）级投诉工作机构负责处理下列投诉事项：

（一）涉及县（市、区）级政府有关部门，下一级政府及其工作人员行政行为的；

（二）建议县（市、区）级政府有关部门，下一级政府完善相关政策措施的；

（三）在本行政区域内有一定影响，县（市、区）级投诉工作机构认为可以由本部门处理的；

（四）上级投诉工作机构转交或者指定办理的。

第十四条 各级人民政府应当加强外商投资企业投诉工作，根据当地实际，配备专职或者兼职人员负责投诉工作，提供必要的经费支持。

**第三章 投诉的提出与受理**

第十五条 投诉人应当向投诉事项发生地的投诉工作机构投诉。

第十六条 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。

各级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。

第十七条 投诉人认为被投诉人的行政行为侵犯其合法权益而向投诉工作机构申请协调解决的，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）是否存在本办法第二十二条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明。

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，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。

第十八条 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。

第十九条 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，除本办法第十七条规定的材料以外，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，并由委托人签名或者盖章。

第二十条 投诉材料不齐全或者表述不清楚的，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。无正当理由逾期不补正的，视为投诉人撤回投诉。补正投诉材料所用时间不计入投诉办理期限。

第二十一条 投诉事项原则上实行一事一诉，但涉及同一被投诉人的多个事项可以数事并诉。

第二十二条 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二十条的规定通知补正后，投诉材料仍不符合本办法第十七条要求的；

（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。

第二十三条 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。不属于本投诉工作机构的投诉事项处理范围的，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。

第二十四条 投诉工作机构已经受理的投诉，投诉人可以申请撤回投诉。

**第四章 投诉处理**

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 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。

第二十八条 投诉处理需要其他部门协助的，投诉工作机构在必要时可以向有关部门发函，有关部门应当自收到来函之日起20个工作日内将处理结果反馈给投诉工作机构。

因争议或者纠纷事实复杂、或者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，有关部门应当及时向投诉工作机构反馈下一步工作措施和拟办结时间，投诉工作机构应当及时通知投诉人。

第二十九条 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。

第三十条 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。

第三十一条 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二十九条进行协调处理，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，出现本办法第二十二条第（七）、（八）、（九）项所列情形的，投诉人应当及时撤回投诉。未撤回的，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。

第三十二条 投诉事项自受理之日起一年未能依据本办法第三十一条处理终结的，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。

第三十三条 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办法决定是否受理原投诉事项。

第三十四条 投诉工作机构工作人员与投诉人或者被投诉人有利害关系，可能影响投诉事项公正处理的，应当回避。

投诉人或者被投诉人有权用口头或者书面方式申请前款工作人员回避。提出回避申请，应当说明理由。被申请回避的工作人员在投诉工作机构作出是否回避的决定前，应当暂停参与投诉处理工作。投诉工作机构对投诉人或者被投诉人提出的回避申请，应当在申请提出的3日内，以口头或者书面形式作出决定。决定回避的，应当及时更换有关工作人员；决定不回避的，应当告知申请人理由。

**第五章 投诉工作管理与监督**

第三十五条 投诉工作机构应当建立健全内部管理制度，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。

第三十六条 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。

第三十七条 各级投诉工作机构应当按照要求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。

第三十八条 各级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的情形的，可以向省商务主管部门反映并提出完善政策措施建议。

第三十九条 省商务主管部门负责督促全省外商投资企业投诉工作，建立定期督查制度，向各市（州）、直管市、神农架林区人民政府通报投诉工作情况。

第四十条 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，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十一条 投诉工作机构在协调处理投诉过程中发现有关政府部门、单位工作人员违纪、违法或者犯罪线索的，依法移交纪检监察部门或者司法机关进行查处。

第四十二条 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。

**第六章 附 则**

第四十三条 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投诉工作，参照本办法办理。

第四十四条 本办法自 年 月 日起施行。