附件：

湖北省外商投资企业投诉工作办法

（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为了规范外商投资企业投诉处理和服务工作，保护外商投资合法权益，持续优化本省外商投资环境，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》等有关法律、法规，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本省行政区域内外商投资企业、外国投资者投诉的受理、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）认为本省行政区域内的行政机关或者法律、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，向商务主管部门申请协调解决的行为；

（二）投诉人向商务主管部门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。

本办法所称外商投资企业投诉，不包括投诉人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 外商投资企业投诉工作应当坚持公平公正、属地管理、分级负责、高效便利的原则，依法及时处理投诉人反映的问题，协调完善有关政策措施。

第五条 省人民政府商务主管部门依托省招商引资工作领导小组，建立外商投资企业投诉工作协调机制，协调、推动省级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。

第六条 县级以上人民政府商务主管部门负责本行政区域外商投资企业投诉的受理、处理工作。

县级以上人民政府有关部门应当按照职责分工，配合商务主管部门做好外商投资企业投诉的受理、处理工作。

第七条 商务主管部门应当完善投诉工作规则，健全投诉工作方式，明确负责投诉工作的人员，并确保必要的工作经费。

商务主管部门负责受理、处理下列投诉事项：

（一）涉及本级人民政府有关部门或者下一级人民政府行政行为的；

（二）建议本级人民政府有关部门或者下一级人民政府完善有关政策措施的；

（三）上一级商务主管部门转办、督办的。

涉及本级商务主管部门的行政行为或者本行政区域内有重大影响的投诉事项，上一级商务主管部门可以直接受理和处理；涉及跨行政区域的投诉事项，由共同的上一级商务主管部门受理和处理。

第八条 投诉人依照本办法规定申请协调解决其与被投诉人之间争议的，不影响其在法定时限内申请行政复议、提起行政诉讼等程序的权利。

第二章 投诉受理

第九条 投诉人应当向投诉事项发生地有管辖权的商务主管部门投诉。

因被投诉人不履行或者不正确履行工作职责，导致投诉人合法权益受到损害，给营商环境造成不良影响的，投诉人可以依照本省有关营商环境问题投诉处理的规定进行投诉。

第十条 投诉人可以向商务主管部门现场提交投诉材料，也可以通过信函、传真、电子邮件、门户网站投诉平台等渠道提交。投诉人依照本办法第九条第二款规定进行投诉的，可以通过鄂汇办APP、非公有制企业投诉服务平台等渠道提交。

商务主管部门应当向社会公示受理投诉的服务窗口、咨询电话、通信地址、电子邮箱和门户网站投诉平台等信息，方便投诉人提交投诉事项。

第十一条 投诉人应当通过指定的投诉渠道，客观、真实地反映问题，提交必要的纸质或者电子投诉材料。

投诉材料应当用中文书写；以外文书写的，应当同步提交准确、完整的中文翻译件。

第十二条 投诉属于本办法第三条第一款第一项规定行为的，投诉材料应当包括下列内容：

（一）明确的投诉对象；

（二）具体的投诉事项、投诉请求、主要事实和理由；

（三）必要的证据材料；

（四）投诉人姓名或者名称、通讯地址、联系方式等基本信息。

投诉属于本办法第三条第一款第二项规定行为的，投诉材料应当包括下列内容：

（一）投资环境方面存在的具体问题；

（二）完善有关政策措施的具体建议；

（三）投诉人姓名或者名称、通讯地址、联系方式等基本信息。

# 第十三条 投诉人以单位名义投诉的，投诉材料应当加盖单位印章。投诉人委托他人进行投诉的，还应当提交委托人、受委托人的身份证明和授权委托书。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。

第十四条 商务主管部门收到投诉事项后，应当对投诉材料进行审查。能当场受理的，商务主管部门应当当场受理；不能当场受理的，应当在5日内决定是否受理。

决定受理的，商务主管部门应当向投诉人出具投诉受理通知书；决定不予受理的，应当书面告知投诉人并说明理由。

第十五条 投诉材料不齐全或者表述不清楚的，商务主管部门可以自收到该投诉材料之日起5日内书面通知投诉人补正。

补正通知应当载明需要补正的事项和合理的补正期限。无正当理由逾期不补正的，视为投诉人放弃投诉。补正投诉材料所用时间不计入投诉受理期限。

第十六条 有下列情形之一的，商务主管部门不予受理：

（一）投诉主体不属于外商投资企业、外国投资者的；

（二）投诉对象不属于行政机关或者法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员的；

（三）投诉事项不属于本办法规定的外商投资企业投诉事项范围，或者不属于本部门投诉事项受理、处理范围的；

（四）投诉材料经补正后仍不符合本办法规定的；

（五）投诉人明显缺乏事实和依据或者伪造、变造证据的；

（六）投诉人没有新的证据或者法律依据，向同一商务主管部门重复投诉的；

（七）同一投诉事项已经由上级商务主管部门受理或者处理的；

（八）同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理的；

（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；

（十）法律、法规规定的其他情形。

第三章 投诉处理

第十七条 商务主管部门处理下列投诉事项，应当适用简易程序：

（一）事实清楚、权利义务关系明确、投诉事项简单的；

（二）涉及下一级商务主管部门的行政行为的。

商务主管部门进行投诉处理时，发现投诉事项不宜适用简易程序的，可以决定转为普通程序。

第十八条 商务主管部门应当自投诉受理之日起7日内，将投诉材料复印件发送被投诉人。被投诉人应当自收到投诉材料复印件之日起10日内，提出书面答复和初步处理意见。

对适用简易程序的投诉事项，商务主管部门应当自投诉受理当日或者自投诉受理之日起3日内，将投诉材料复印件发送被投诉人。被投诉人应当自收到投诉材料复印件之日起5日内，提出书面答复和初步处理意见。

第十九条 商务主管部门应当与投诉人、被投诉人进行充分沟通，综合考虑投诉材料、书面答复和初步处理意见等情况，依法协调处理，推动投诉事项的妥善解决。

投诉人、被投诉人和涉及投诉事项的其他有关部门应当配合商务主管部门协调处理，并提供必要的协助。

第二十条 对情况复杂的投诉事项，商务主管部门可以组织召开会议，邀请投诉人、被投诉人及其他有关部门共同参加，陈述意见，探讨投诉事项的解决方案；根据投诉处理工作需要，还可以就专业问题听取有关专家意见。

对适用简易程序的投诉事项，商务主管部门可以用简便方式召集投诉人和被投诉人，简化文书送达、协调处理等程序，但应当保障投诉人、被投诉人陈述意见的权利。

第二十一条 根据投诉事项不同情况，商务主管部门可以采取下列方式进行投诉处理：

（一）推动投诉人和被投诉人依照法律、法规规定达成谅解或者和解协议；

（二）与投诉人、被投诉人进行协调，提出投诉事项的解决方案或者投诉处理的意见建议；

（三）向本级人民政府有关部门或者下一级人民政府提出改善投资环境、完善有关政策措施的建议；

（四）其他合法适当的方式。

投诉人、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、被投诉人具有约束力。

第二十二条 有下列情形之一，影响投诉处理工作的，投诉处理中止：

（一）投诉人提供新的证据材料或者有其他原因，要求中止的；

（二）投诉处理需要以其他案件的审理结果为依据，而其他案件尚未审结的；

（三）投诉人、被投诉人因不可抗力，不能参加投诉处理的；

（四）其他需要中止投诉处理的情形。

投诉处理中止的原因消除后，应当及时恢复投诉处理。商务主管部门中止、恢复投诉处理，应当告知投诉人和被投诉人。

第二十三条 有下列情况之一的，投诉处理终止：

（一）投诉人不再符合投诉主体资格的；

（二）投诉人书面撤回投诉或者双方自行和解的；

（三）投诉事项与事实不符的；

（四）投诉请求无法律依据的；

（五）投诉人无正当理由不参加投诉处理的；

（六）出现本办法第十六条第七项至第九项情形的。

依照本办法第二十二条规定中止投诉处理，满60日投诉处理中止的原因仍未消除的，投诉处理终止。

第二十四条 商务主管部门应当自受理投诉之日起60日内作出投诉处理意见，并书面反馈投诉人。

对适用简易程序的投诉事项，商务主管部门应当自受理投诉之日起15日内作出投诉处理意见，并书面反馈投诉人。

第二十五条 投诉人对商务主管部门作出的不予受理决定或者投诉处理意见有异议的，可以就原投诉事项向上一级商务主管部门提起投诉。上一级商务主管部门可以根据本办法决定是否受理原投诉事项。

第四章 法律责任

第二十六条 被投诉人违反本办法规定，有下列行为之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予政务处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）不提出书面答复和初步处理意见的；

（二）对投诉处理意见无异议但拒不纠正错误行为的；

（三）无正当理由推诿、敷衍、拖延投诉处理工作的；

（四）阻挠、变相阻挠投诉人依法投诉，或者威胁、打击报复投诉人的。

被投诉人违反本办法规定，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》第四十一条的有关规定处理。

第二十七条 商务主管部门及其工作人员违反本办法规定，有下列行为之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予政务处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对属于受理、处理范围的投诉事项不予受理和处理的；

（二）投诉受理、处理过程中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的；

（三）泄露、非法向他人提供履行职责过程中知悉的商业秘密的。

第五章 附 则

第二十八条 投诉受理、处理期间的计算及文书的送达，依照民事诉讼法关于期间、送达的规定执行。

本办法关于投诉受理、处理期间有关“三日”“五日”“七日”的规定是指工作日，不含节假日。

第二十九条 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国外的中国公民所投资企业在本省行政区域内的投诉工作，参照本办法办理。

# 《中华人民共和国外商投资法》第二十七条规定的商会、协会向商务主管部门反映会员提出的投资环境方面存在的问题，建议完善有关政策措施的投诉工作，参照本办法办理。

第三十条 本办法自 年 月 日起施行。