附件

**湛江经开区外商投资企业投诉工作服务指南**

**第一章 投诉受理与要求**

　　  一、有关定义

　　根据《外商投资企业投诉工作办法》（以下简称《投诉办法》），湛江经开区设立外商投诉工作机构：湛江经开区外商投资企业投诉管理中心（下称区外商投资中心），负责受理本行政区域内外商投资企业、外国投资者在企业设立、生产、经营或者终止过程中,认为本级行政机关（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）及其工作人员的行政行为侵犯其合法权益，向区外商投资中心投诉，申请协调解决有关问题。

　　二、投诉材料要求

　　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、电子邮件等方式提交。投诉材料应包括：

1. 外商投诉事项登记表，包括投诉人和被投诉人的基本信息以及投诉请求和依据、证据目录等（详见附件1模板）；
2. 投诉信；

　　（三）投诉事项相关证明材料，包括投诉人主体资格证明（如营业执照、身份证、投资关系证明、授权委托书等）以及投诉事实及依据的相关证明材料等；

　　投诉材料应当用中文书写，用外文书写的需附中文译本。

　　投诉人委托他人代理投诉的，应当提供投诉人出具的授权委托书，还应同时提交投诉人的身份证明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。

　　三、不予受理条件

　　（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，或者不属于本章第一条第（一）款规定的外商投资企业投诉事项范围的；

　　（三）不属于外商投诉工作机构的投诉事项处理范围的；

　　（四）投诉材料经通知补正后，仍不符合要求的；

　　（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，向受理机构重复投诉的；

　　（七）同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的；

　　（八）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。

投诉人对投诉处理部门不予受理有异议的，可以向上一级投诉处理部门反映。

　　四、受理时限

　　投诉工作机构接到投诉人投诉后，在5个工作日内进行审查，并以书面形式或者其他方式告知投诉人是否受理。不予受理的，说明理由。不属于外商投诉受理范围的事项可告知投诉人有关投诉处理部门投诉。

投诉材料不齐全的，投诉工作机构在收到投诉材料后7个工作日内通知投诉人在15个工作日内予以补正。

**第二章 处理方式与流程**

　　一、处理要求

　　（一）工作要求

　　处理外商投诉工作应当坚持依法有据、公平公正、方便高效的原则。外商投诉工作机构受理投诉后，应当与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。

　　外商投诉工作机构及其工作人员应当遵守保密制度，不得泄露工作秘密、企业商业秘密及投诉人要求保密的信息等。

　　（二）投诉人义务

投诉人应当按照市外商投诉工作机构的要求，积极配合并进一步说明情况、提供材料或者提供其他必要的协助。

　　二、处理方式

　　（一）对受理的投诉事项进行分类办理：

　　1.直接办理。由外商投诉工作机构直接办理。

　　2.转办。外商投诉工作机构在作出受理决定后3个工作日内将投诉转给有权处理的部门办理。

　　3.多个投诉人就同一事项投诉同一单位的，可以合并处理。

　　（二）外商投诉机构按以下方式对受理投诉事项进行处理：

　　1.推动投诉人和被投诉人达成谅解(包括达成和解协议);

　　2.与被投诉人进行协调;

　　3.提交完善相关政策措施的建议;

　　4.其他适当的处理方式。

　　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。

　　三、处理期限

　　（一）外商投诉工作机构直接办理的，自受理之日起15个工作日内作出办理意见并答复投诉人。

（二）外商投诉工作机构转办的，有权处理部门自收到之日起15个工作日内书面回复，外商投诉工作机构在收到书面回复后3个工作日内答复投诉人。

　　（三）对于涉及部门多，情况复杂的投诉事项，办理期限可以延长30个工作日,并向投诉人说明原因。

　　（四）中止期间不计入处理时限。中止处理的情形消失，应即时恢复办理。

　　四、中止及终结事由

　　（一）有下列情况之一的，投诉处理工作中止：

　　1．投诉人提供新的证明材料或者有其他原因，要求中止的；

　　2.投诉处理部门要求投诉人补充对处理意见有影响的证明材料，投诉人不能提供的；

　　3.法律、法规规定的其他情形。

　　（二）有下列情况之一的，投诉处理终结:

　　1.投诉工作机构依据《外商投资企业投诉工作办法》（商务部令2020年第3号 )第十八条进行协调处理，投诉人同意终结的;

　　2.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;

　　3.投诉人的有关诉求没有法律依据的;

　　4.投诉人书面撤回投诉的;

　　5.投诉人不再符合投诉主体资格的;

　　6.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;

7.投诉处理中止期限满一年的。

投诉处理期间，同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的，以及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，视同投诉人书面撤回投诉。

　　投诉处理工作中止、终结的，外商投诉工作机构在3个工作日内将决定告知投诉人，并登记、归档。

　　五、结案登记

投诉处理工作终结，应对案件进行结案登记、归档。对于通过外商投资企业投诉工作机制确实无法解决的投诉事项，可以协助投诉人反映诉求，引导投诉人依法申请行政复议、提起行政诉讼。

六、其他

本指南由湛江经开区经济贸易和科技局负责解释。

未尽事宜由湛江经开区经济贸易和科技局外经科负责协调解决，联系方式：0759-2968421。