双鸭山市外商投资企业投诉工作办法（暂行）

第一条 为规范外商投资企业投诉举报受理工作，充分发挥营商环境监督作用，根据《中华人民共和国外商投资法实施条例》《优化营商环境条例》《黑龙江省优化营商环境条例》《外商投资企业投诉工作办法》《黑龙江省营商环境监督办法》等法律规章的要求，完善本市外商投资企业投诉机制，维护外商投资企业合法权益，进一步优化营商环境，结合我市实际，特制定本办法。

第二条 本办法所称外商投资企业投诉，是指在本市注册的外商投资企业及其投资者（以下统称“投诉人”），认为其合法权益受到本市各级行政机关及其工作人员行政行为的侵害及有关部门不履行优化营商环境职责或者损害营商环境的情形（含水、热、电、气、通讯等公共服务性企业）的投诉举报事项。

投诉受理机构，是指政府设立的依法受理投诉人投诉的公共服务机构，包含市、县（区）外商投诉受理机构。

第三条 本市设立市外商投诉协调机构和市外商投诉受理机构，共同办理外商投资企业投诉事项。

市外商投诉协调机构设在市经合局，负责协调、指导和监督全市外商投资企业投诉工作，召开局际联席会议，协调投诉中的重大问题，制订解决争议的政策原则，并负责向市政府反映影响重大的投诉事项。

市外商投诉受理机构设在市营商环境建设监督局，负责受理涉及市级事权投诉事项、跨区投诉事项、本市内影响重大的投诉事项，省营商环境建设监督局及全国外商投资企业投诉中心转交的投诉事项。

第四条 县（区）外商投诉受理机构为各县区人民政府设立的营商环境建设监督局，在市营商环境建设监督局的指导下开展工作，负责受理本区外商投资企业投诉事项。

第五条 本市各级行政主管部门按照职责分工，确定各自投诉处理的程序，及时做好外商投资企业投诉的登记、处理和答复工作。

第六条 投诉人提出投诉时，应通过信函等传递方式向投诉受理机构提交书面材料，也可直接向投诉受理机构提交。投诉材料中应列明投诉事项基本情况、证据材料、联系人和联系方式等，并附投诉人签章。

投诉人提交的投诉材料应当用中文书写，或提交符合要求的中文翻译件。

投诉受理机构应向社会公示受理投诉的咨询电话、通信地址、电子信箱、接待场所和来访接待时间。

投诉人通过12345市民服务热线提出投诉的，按相关规定办理。

第七条 投诉受理条件：

（一）符合投诉主体资格；

（二）有明确的投诉对象和投诉请求；

（三）有具体的投诉事实、理由并附有相关证据材料；

（四）一事一诉；

（五）属于本办法规定的投诉事项。

第八条 有下列情形之一的，不予受理：

（一）投诉人与投诉事项没有利害关系的;

（二）投诉事项不属各级营商环境部门职责范围的;

（三）投诉事项已经或者依法应当通过诉讼、仲裁或者行政复议等法定途径解决的;

（四）法律、法规或者国家有关规定应当由企业或者其他组织先行处理的;

（五）投诉事项的内容不符合有关法律、法规规定的;

（六）作出处理，投诉人又以同一事实或者理由再次投诉的；

（七）没有明确的被举报人或者被举报人无法查找的;

（八）没有具体的违法事实或者查案线索不清晰的。

第九条 投诉举报事项办理时限：

营商环境主管部门应当自立案之日起三十日内结案；情况复杂，不能在规定期限内结案的，有下列情形之一的，经营商环境主管部门负责人批准，可以适当延长期限，但是最多不得超过十日。

（一）投诉举报事项复杂，涉及多方主体的;

（二）投诉举报事项调查取证困难的;

（三）投诉举报事项需要专业鉴定的;

（四）其他需要延长办理期限的。

委托有关机构进行检验、检疫、检测、鉴定、评估、评审、勘验，以及组织投诉人、有关人民政府部门调解所用时间不计入案件办理期限。

第十条 有下列情况之一的，案件中止：

（一）案件处理需要以人民法院、人民检察院、行政复议机关、信访工作机构、仲裁机构等未审结案件的审理结果为依据的；

（二）案件涉及法律适用问题，需要有权机关作出解释或者确认的；

（三）其他需要中止案件的情形。

案件中止的原因消除后，应当及时恢复案件办理。

第十一条 投诉处理终结后，投诉人对投诉处理结果有异议的，投诉人仍可按照相关法律的规定，对原行政行为通过司法程序、行政复议程序进行争议解决。

第十二条 投诉受理机构对投诉事项应及时办理受理登记、建档、存档。

第十三条 本市各级投诉受理机构及其工作人员均应保守投诉人的商业秘密和个人信息，法律规定或投诉人同意的特殊情形除外。

第十四条 本办法由双鸭山市营商环境建设监督局负责解释，自2021年7月1日起施行。