

# 关于实施《外来投资商投资投诉服务制度（试行）》的通知

各乡（镇）人民政府，县直各单位：

为进一步优化全县营商环境，促进招商引资工作，经县招商投资促进领导小组研究决定，制定《外来投资商投资投诉服务制度（试行）》，请遵照执行。

特此通知

平陆县招商投资促进领导小组办公室（代章）

2021年8月9日

# 平陆县外来投资商投资投诉服务制度 (试行)

为进一步优化平陆县投资环境，及时有效地受理县外投资企业投诉，维护来平陆投资企业及投资者的合法权益，根据相关法律、法规和政策，结合我中心实际，特制定本制度。

**第一条** 本制度所称外来投资企业，是指在平陆县境内依法设立的市外来平投资企业。

**第二条** 本规定所称外来投资企业投诉，是指县外来平投资企业（含投资者）在申办、筹建、终止企业或生产经营过程中，认为县级政府部门、职能部门及工作人员侵犯其合法权益或履职不到位，向各级政府或职能部门提起投诉的行为。

**第三条** 根据机构职能职责，平陆县招商投资促进中心负责统筹指导，综合办公室负责受理全县外来投资企业投诉处理工作；向县级有关部门交办、转办投诉事项，汇总、分析投诉受理情况，并进行跟踪问效。向县人民政府报告相关工作。

**第四条** 明确县招商投资促进中心为本级投诉受理机构，认真做好外来投资企业投诉处理工作，并将受理和处理情况按季度报送市招投中心。

**第五条** 投诉受理原则：

（一）符合国家和省、市有关法律、法规、规章及其他有关政策规定；

（二）客观公正，办事公开，及时便民；

（三）“谁主管、谁负责”和“属地管辖、分级负责”的原则。

#### 第六条 投诉受理范围：

（一）县外来平投资企业在投资、建设、生产经营和清算等活动中出现的与政府部门及其工作人员的争议。

（二）履行合同、协议中与政府部门及其工作人员的争议。

（三）认为自身合法权益受到政府部门及其工作人员侵害的事项。

#### 第七条 不予受理范围：

（一）已进入（完成）司法程序、行政复议程序、纪检监察程序或仲裁程序的。

（二）涉及信访、纪检监察、行政复议、涉法涉诉等非政务服务范围的。

（三）属于市场主体之间的民事纠纷的。

（四）匿名投诉或提供材料不真实的。

（五）没有明确的投诉对象和具体的事实、理由与请求的。

（六）其他不符合投诉受理条件的。

第八条 县外投资企业可以通过面谈、信函、电话等方式进行投诉，原则上应一事一诉，多个投诉事项涉及同一投诉对象的，可合并投诉。

#### 第十条 投诉办理流程：

（一）受理。投诉受理机构接到投诉人的投诉后，对投

诉材料进行初审，3个工作日内做出是否受理的决定并告知投诉人。对需要进一步补充投诉材料的，投诉受理机构在3个工作日内通知投诉人予以补充。

（二）受理登记。投诉受理机构对受理的投诉应及时办理受理登记，根据投诉具体事项作出交办、转办、承办处理。

（三）分级办理。按照“谁主管、谁负责”和“属地管辖、分级负责”的原则，投诉受理机构应及时高效开展投诉办理工作，与投诉人或投诉事项有利害关系的人员在投诉办理过程中应主动回避，原则上在30个工作日内调查核实和处理完毕。因投诉事项复杂或情况特殊确需要延期的，经本单位负责人同意后，应及时通知投诉人，办理期限最长不超过60个工作日。

（四）办理情况反馈。投诉事项办理完结后，投诉受理机构将办结情况记录存档，并在投诉办结之日起3个工作日内向投诉人书面反馈投诉处理结果。

**第十一条** 投诉受理机构在投诉办理过程中，遇到下列情况之一，应当终止办理：

（一）投诉方或者被投诉方申请仲裁或者提起诉讼，仲裁机构或者人民法院已经受理的。

（二）受理投诉后进入行政复议程序、纪检监察程序或信访程序的。

（三）投诉方自愿放弃投诉的。

（四）发现投诉内容不实或者投诉事项不能证实的。

（五）投诉方对投诉办理机构提出的解决方案，自收到

之日起 15 个工作日内不予答复，或者对处理工作不予配合的。

（六）法律、法规规定的其他情形。

**第十二条** 投诉受理机构在投诉办理过程中需要各级政府职能部门、纪检监察机关及相关单位配合协调调查、调查、取证等工作的，各相关部门应积极予以支持配合，确保投诉事项“事事有交代，项项有结果”。

**第十三条** 县级有关部门要高度重视和做好外来投资企业投诉办理工作。对交办、转办的投诉事项出现推诿、敷衍、拖延，或无正当理由未按规定期限办理，造成不良影响或严重后果的，由县招商投资促进中心上报县人民政府，根据情况给予通报批评。

**第十四条** 各相关部门和人员在办理外来投资企业投诉事项中，要严格遵守保密纪律，依法保护投诉人的合法权益。任何单位和个人不得以任何借口阻拦、压制和打击报复外来投资企业（投诉人）的投诉行为。

**第十五条** 外来投资企业投诉受理机构：

平陆县招商投资促进中心（平陆县圣人大街老公安局三楼）

投诉电话：0359-3552696

邮箱：plxzsb@163.com