

南昌市商务局

洪商务字〔2022〕27号

南昌市外商投资企业投诉服务机制

为及时有效地受理我市外商投资企业投诉，维护外商投资企业的合法权益，优化我市营商环境，根据商务部《外商投资企业投诉工作办法》（以下简称《投诉办法》）和《江西省外商投资企业投诉工作办法》相关精神，特制订南昌市外商投资企业投诉服务机制如下：

一、指导思想与目标

围绕经济结构调整和产业升级的需求，充分发挥政府在招商引资工作中的引导、服务职能，依法依规处理外商投资企业的各类投诉，有效地维护外商投资企业的合法权益，营造良好的“亲商、富商、安商”营商环境。

二、主要工作

南昌市商务局负责受理南昌市辖区内外商投资企业投诉有关事项，组织与外商投资有关的政策法规宣传，开展全市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，协调、指导和监督全市外商投资企业投诉工作。

三、投诉工作机构

投诉工作机构：南昌市商务局

联系电话：0791-83884136

传真：0791-83884136

投诉工作邮箱：ncwstssl@163.com

纸件投诉邮寄地址：330038 南昌市红谷滩区新府路 118 号
南昌市政府北 6 楼 6073 室

四、工作流程

（一）投诉

1、在南昌市内的外商投资企业、外国投资者（以下统称投诉人），认为行政机关（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，向投诉工作机构申请协调解决的行为；

2、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行为。

(二) 受理

1、投诉材料不齐全的，南昌市商务局在收到投诉材料后 7 个工作日内一次性以《外商投资企业投诉材料补正通知书》的形式书面通知投诉人在 15 个工作日内予以补正；

2、南昌市商务局接到完整齐备的投诉材料，7 个工作日内作出是否受理的决定，符合投诉受理条件的，予以受理并向投诉人发出《外商投资企业投诉案件受理通知书》；

3、不符合投诉受理条件的，南昌市商务局于 7 个工作日内向投诉人发出《外商投资企业投诉案件不予受理通知书》并说明不予受理的理由；

4、不属于南昌市商务局受理范围的事项，可以告知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。

(三) 处理

1、南昌市商务局在受理投诉后，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。

根据投诉事项具体情况，南昌市商务局可以组织召开会议，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。南昌市商务局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。

2、南昌市商务局进行投诉处理时，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；可以向被投诉人了解情况，被投诉人应当予以配合。

3、根据投诉事项情况，南昌市商务局可以采取下列方式进行处理：

- (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。

4、南昌市商务局在受理投诉之日起 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。

5、有下列情况之一的，投诉处理终结：

(1)投诉工作机构依据《投诉办法》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。

6、投诉处理终结后，南昌市商务局应当在 3 个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。

投诉人对南昌市商务局作出的不予受理决定或者投诉处理结果有异议的，可以就原投诉事项向江西省商务厅提起投诉。

(四) 结案登记

投诉案件办结，应对协调处理的案件进行结案登记、归档，案件材料、相关工作日志和处理结果要详实完备。

五、其他

1、香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区投资者、定居在国外的中国公民以及投资南昌的市外投资者所投资企业投诉工作，参照本机制办理。

2、南昌市商务局应当每两个月向江西省商务厅上报投诉工作情况；各县（区）、开发区外商投资企业投诉工作机构应当在单数月前5个工作日内，向南昌市商务局投资服务科上报前两个月本地区的投诉工作情况。

备注：具体投诉材料要求、受理条件、流程等请查阅《南昌市外商投资企业投诉办事指南》。

