

武胜县人民政府办公室

武胜府办函〔2021〕57号

武胜县人民政府办公室 关于印发《武胜县外来企业投诉 处理办法》的通知

各乡镇人民政府，县级各部门：

现将《武胜县外来企业投诉处理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

武胜县人民政府办公室
2021年5月24日



武胜县外来企业投诉处理办法

第一章 总 则

第一条 为了规范外来企业投诉的处理工作，维护外来企业及投资者合法权益，优化营商环境，现根据《四川省外来企业投诉处理规定》《广安市外来企业投诉处理办法》等，制定本办法。

第二条 本办法所称外来企业，是指依法设立的中外合资经营企业、中外合作经营企业、外资企业（含侨资企业）、外商投资股份制企业以及国内县外在武胜投资企业。

第三条 外来企业投诉及其受理、调查、协调、处理等适用本办法。

第四条 县政府外来企业投诉中心（以下称外来企业投诉中心）负责本区域外来企业投诉工作。外来企业投诉中心办公室设在司法行政机关，具体负责外来企业投诉事项的受理、协调、处理等工作。

发展改革、经济和信息化、生态环境、城乡建设、交通运输、商务、市场监管、金融、经济合作、政务服务、海关等行政主管部门按照职责，负责外来企业投诉工作。

第五条 处理外来企业投诉应当坚持依法合规、公正公开、平等保护、及时高效的原则。

第六条 外来企业提出投诉，应当实事求是、客观真实，全面准确反映事实。

第七条 外来企业投诉应当遵循一事一诉原则。多个投诉事项涉及同一个被投诉单位的，可以一并投诉。

第八条 外来企业提出投诉，不影响其依法申请或提起行政复议、行政诉讼、民事诉讼、仲裁等权利。

第二章 投诉事项的提出与受理

第九条 外来企业（含外来投资者）对乡镇人民政府、县级行政部门或县级法律法规授权具有管理公共事务职能的组织及其工作人员投诉的，应当向县政府外来企业投诉中心提出。

外来企业与其他市场主体之间发生经济纠纷，双方自愿通过外来企业投诉中心协调解决的，也可向外来企业投诉中心提出申请。

第十条 有下列情形之一的，外来企业可依照本办法规定提出投诉或申请：

（一）行政机关及其工作人员的履职行为或者不作为、慢作为、假作为等行为，侵犯外来企业合法权益或者履职中与外来企业产生争议的；

（二）行政机关及其工作人员违法或不当实施行政处罚、行政许可、行政检查、行政强制、行政征收等行为，侵

犯外来企业合法权益的；

（三）履行行政合同、协议以及招商引资相关争议；

（四）有关行业组织、商会协会、中介机构等侵犯外来企业合法权益的；

（五）供水、供电、供气、网络、通讯、金融、有线电视等单位利用优势地位，侵犯外来企业合法权益的；

（六）外来企业与其他市场主体之间的经济纠纷；

（七）根据有关规定可以提出投诉、申请的其他事项。

第十一条 外来企业提出投诉，应当提交以下材料：

（一）投诉书；

（二）企业营业执照复印件，法定代表人身份证明；

（三）投诉事项相关证明材料和依据；

（四）按照有关规定应当提交的其他资料。

外来企业委托代理人提交资料的，还应当出具授权委托书。

第十二条 投诉书应当载明下列内容：

（一）外来企业的名称、地址、法定代表人姓名、联系电话等；

（二）被投诉单位名称、地址、法定代表人（负责人）姓名、联系电话等；

（三）投诉的事实、依据及理由；

（四）请求解决、处理的事项。

投诉书应当由外来企业法定代表人签字，加盖企业印章，注明日期。

第十三条 外来企业可以通过信函、电话、传真、电子邮件和网上投诉等方式提出投诉，也可以到投诉中心现场投诉。

第十四条 外来企业投诉中心收到投诉后，应当在 3 个工作日内进行审查。对符合有关法律法规和本办法规定的投诉，应当予以受理，制作受理通知书，送达投诉企业。

对符合规定，但是不属于本中心受理范围的，应当告知外来企业可以受理的外来企业投诉中心。

第十五条 有下列情形之一的，外来企业投诉中心不予受理投诉，并书面告知投诉企业：

- （一）投诉本县行政区域外有关部门、单位的；
- （二）投诉事项不属于本办法第十条规定情形的；
- （三）没有提交投诉反映事实的证明材料、依据，或者提供虚假材料的；
- （四）当事人明确表示通过行政复议、诉讼、仲裁等法定途径解决的，或者已申请行政复议或仲裁、提起诉讼的；
- （五）投诉事项正在进行行政复议、诉讼、仲裁，或者已经行政复议、诉讼、仲裁处理的；
- （六）对已作出处理的事项，以同一事实和理由重复投诉的；

（七）匿名投诉或者假借他人名义、使用虚假名称投诉的。

对没有提交证明材料、依据的，投诉中心可以书面告知补正。仍未提交证明材料、依据的，不予受理投诉。

第三章 投诉事项的办理与督办

第十六条 外来企业投诉中心对行政性质的投诉事项，应当协调相关行政机关，依法及时处理；也可交由有关行政机关办理。

第十七条 行政机关应当在收到交办通知后的 15 个工作日内办结，并书面答复投诉企业。法律法规对办理时限有规定的，从其规定。办理情况应函告外来企业投诉中心。

第十八条 外来企业投诉中心办理行政性质的企业投诉，应当按照下列规定进行。

（一）自受理之日起 2 个工作日内，通知被投诉单位在 5 个工作日内对投诉事项提出书面意见，并提交相应证明材料和依据。

（二）分析、研究当事人提出的事实、理由、依据等，提出初步处理意见。

（三）组织投诉企业、被投诉行政机关当面协调，听取各方陈述、申辩以及对初步处理意见的建议。

（四）经协调，投诉企业与被投诉行政机关达成合法、

一致意见的，各方应当依法履行；不能达成合法、一致意见的，外来企业投诉中心应当依法提出处理意见。

第十九条 外来企业投诉中心应当根据投诉事实和法律法规政策规定，作出《协调意见书》，送达当事人。

《协调意见书》应当加盖外来企业投诉中心印章，标明作出日期，并载明下列事项：

（一）当事人的名称、地址、法定代表人（负责人）姓名等情况；

（二）争议的事实、依据、理由等；

（三）当事人协调达成的合法、一致意见，或者协调不成，外来企业投诉中心依法提出的处理意见。

第二十条 外来企业投诉中心对受理的民事性质的投诉，当事人各方愿意接受调解的，外来企业投诉中心应当依法进行调解。

经调解，当事人各方达成合法、一致意见的，外来企业投诉中心引导签订《调解协议书》。

调解不成的，或者当事人一方不接受调解或认为调解不当的，引导依法申请仲裁或提起诉讼。

第二十一条 涉及法院、检察院的投诉事项，外来企业投诉中心应当将投诉材料转交有关法院、检察院依法处理。

第二十二条 有下列情形之一的，外来企业投诉中心应

当终止处理投诉事项：

- （一）投诉企业撤回投诉的；
- （二）当事人一方已申请或者提起行政复议、诉讼、仲裁的；
- （三）投诉企业对外来企业投诉中心提出的解决方案自收到之日起 20 个工作日内不予答复或者对协调、处理工作不予配合的；
- （四）当事人各方明确表示自行和解的；
- （五）根据有关规定，应当终止处理的其他情形。终止处理的，外来企业投诉中心应当制作《终止处理通知书》，并送达各方当事人。

第四章 责任追究

第二十三条 被投诉行政机关及其工作人员违反规定，有下列行为之一的，外来企业投诉中心按照规定通报批评、约谈，并可向县政府或者纪委监委建议依法依规查处；涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）超越职权、滥用职权或者不作为，侵害外来企业合法权益的；
- （二）因故意或者重大过失导致认定事实或者适用法律、法规错误及违反法定程序行使行政权力，侵害外来企业合法权益的；

- (三) 徇私舞弊或者利用职权索取财物的；
- (四) 无正当理由推诿、敷衍、拖延投诉处理工作的；
- (五) 对依法提出的处理意见，不按规定执行的；
- (六) 威胁、刁难、打击报复投诉企业的；
- (七) 其他违法违规行为。

第二十四条 企业虚构事实、伪造材料等进行投诉，外来企业投诉中心通报有关部门依法处理。

第二十五条 外来企业投诉中心及工作人员违反规定，有下列行为之一的，由其所在单位或者主管部门责令整改，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人，依法依规给予处分；涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 对属于受理范围的投诉事项不予受理的；
- (二) 应当履行督查、督办职责而未履行的；
- (三) 玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权、收受贿赂，侵害外来企业合法权益的；
- (四) 其他违法违规行为。

第五章 附则

第二十六条 外来企业投诉中心应当指导、督促有关行政机关做好外来企业投诉相关工作，依法、及时办理交办的投诉事项。

第二十七条 办理外来企业投诉涉及国家秘密、商业秘

密和个人隐私等，外来企业投诉中心、有关行政部门等应当依法保密。

第二十八条 本办法自 2021 年 2 月 1 日起施行，有效期 5 年。