



红河县人民政府办公室关于印发 红河县县外来县内投资企业 投诉受理规定的通知

红政办规〔2020〕4号

各乡镇人民政府，县直各办、局：

《红河县县外来县内投资企业投诉受理规定》已经县人民政府同意，现印发给你们，请认真抓好落实。

2020年6月17日

（此件公开发布）



红河县县外来县内投资企业投诉受理规定

为贯彻落实《优化营商环境条例》《云南省优化营商环境投诉举报回应制度》《红河州州外来州内投资企业投诉受理规定》（红招商委办发〔2020〕2号）等有关文件要求，进一步优化红河县投资环境，及时有效地受理县外来县内投资企业投诉，维护县外来县内投资企业及投资者的合法权益。根据相关法律法规和政策，结合红河县实际，特制定本规定。

第一条 本规定所称县外来县内投资企业，是指在红河县境内依法设立的外县来县内投资企业。

第二条 本规定所称县外来县内投资企业投诉，是指县外来县内投资企业（含投资者）在申办、筹建、终止企业或生产经营过程中，认为红河县各级政府部门、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，红河县投资促进局负责统筹指导全县县外来县内投资企业投诉受理工作；向各乡镇人民政府或县级有关部门交办、转办投诉事项，汇总、分析投诉受理情况，并进行跟踪问效；承担县政府交办的其他事项。

第四条 各乡镇人民政府、县级有关部门要参照建立县外来县内投资企业投诉受理机制，明确具体承担本行政区域投诉的部

门负责人或单位法人,认真做好县外来县内投资企业投诉处理工作,并将受理和处理情况按季度报送县投资促进局。

第五条 投诉受理原则:

(一)符合国家、省、州和县有关法律、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)县外来县内投资企业在投资、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 县外来县内投资企业可以通过面谈、信函、电话、网络平台等方式进行投诉,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。

第九条 县外来县内投资企业投诉应由法定代表人或者委托代理人提起,并提交以下书面材料:

- (一) 投诉单位名称、地址、联系电话,投诉单位法定代表人姓名、地址、联系电话,法定代表人身份证明,企业营业执照复印件,委托人需提供法定代表人授权委托书;
- (二) 被投诉单位名称、地址、联系电话;
- (三) 投诉事实、理由及请求解决的问题;
- (四) 相关佐证材料。

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,建立卷宗,并根据所涉事权和管辖权限,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）**交办、转办**。各乡镇人民政府，县级相关部门接到县投资促进局交办、转办通知后，负责办理的部门应在30个工作日内将办结情况报县投资促进局，重大、疑难投诉事项需要延长办理时间的，应当说明理由。

投诉事项超越承办单位职权，或者有承办单位无法处理的重大、疑难情形的，县人民政府应当及时指导，协调处理好投诉事项。

（五）**办理情况反馈**。投诉办理完结后，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。同时将办理情况向各乡镇人民政府、县级相关部门进行通报。

（六）**办理情况公示**。投诉办理完结后，在红河县人民政府网站上对投诉办理情况进行公示。

第十一条 投诉受理机构在投诉办理过程中，遇到下列情况之一的，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 各乡镇人民政府及县级有关部门要高度重视和做好县外来县内投资企业投诉办理工作，确保投诉事项“事事有交代、项项有结果”。对交办、转办的投诉事项出现推诿、敷衍、拖延，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，由县投资促进局上报县人民政府，根据情况，向其行政主管部门或监察机关建议予以查处。

第十三条 本规定由红河县投资促进局负责解释。

第十四条 本规定自印发之日起实施。