### 附件

### 《深圳市外商投资企业投诉工作办法（征求意见稿）》社会公众意见

### 征集及采纳情况表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **单位/个人名称** | **反馈意见** | **采纳情况** | **修改情况及理由** |
| 1 | 深圳\*\*\*\*企业协会 | 关于第二条第一款（二）项，建议不将投诉人建议完善有关政策措施的行为纳入投诉范围。 | 未采纳 | **一是**《中华人民共和国外商投资法》第二十六条和《中华人民共和国外商投资法实施条例》第二十九条，均要求投诉工作机构协调完善政策措施。**二是**商务部《外商投资企业工作办法》已作出相关规定。**三是**将投诉人建议完善有关政策措施纳入投诉范围，有助于预防投诉事项发生，有利于进一步优化营商环境。 |
| 2 | 深圳\*\*\*\*企业协会 | 建议将市级投诉工作机构的定义应调整到第二条二款 | 采纳 | 将市级投诉工作机构的定义应调整到第二条二款。 |
| 3 | 深圳\*\*\*\*企业协会 | 关于第五条第一款（二）项，建议不将投诉人建议完善有关政策措施的行为纳入投诉范围。 | 未采纳 | **一是**《中华人民共和国外商投资法》第二十六条和《中华人民共和国外商投资法实施条例》第二十九条，均要求投诉工作机构协调完善政策措施。**二是**商务部《外商投资企业工作办法》已作出相关规定。**三是**将投诉人建议完善有关政策措施纳入投诉范围，有助于预防投诉事项发生，有利于进一步优化营商环境。 |
| 4 | 深圳\*\*\*\*企业协会 | 建议将第七条中对各级投诉工作机构的工作要求，调整到第三条，保持对投诉工作机构要求的完整性。 | 未采纳 | 不影响对投诉工作机构要求的完整性。 |
| 5 | 深圳\*\*\*\*企业协会 | 建议删除第十四条第一款（三）项，与第十四条第一款（二）定义重复 | 未采纳 | 第十四条第一款（三）项是指应该由其他投诉工作机构处理的投诉事项。 |
| 6 | 深圳\*\*\*\*企业协会 | 建议修改第十八条第一款为“根据投诉事项不同情况……”。 | 采纳 | 原稿中漏掉“根”字 |
| 7 | 深圳\*\*\*\*企业协会 | 关于第十八条第二款，建议修改为：投诉人和被投诉人经协调达成一致意见，被投诉人应当出具书面意见，并根据书面意见执行。被投诉人不履行承诺，投诉人可依法申请行政复议、行政诉讼等程序。 | 未采纳 | 《中华人民共和国外商投资法》第二十五条和《中华人民共和国外商投资法实施条例》第二十七条，均要求投地方各级人民政府及其有关部门应当履行向外国投资者、外商投资企业依法作出的政策承诺。因此，被投诉人出具书面意见应被视为政策承诺，如拒不履行，应当按照《中华人民共和国外商投资法实施条例》第四十一条依法依规追究责任。 |
| 8 | 深圳\*\*\*\*企业协会 | 建议将第二十七条修改为“市投诉工作机构应当及时总结外商投资企业……并向省外商投资企业投诉中心报送相关情况。 | 采纳 | 应当规范为“并向广东省外商投资企业投诉中心报送相关情况”。 |
| 9 | 施\*达 | 第二条（一）款，建议在被投诉人行政行为侵犯投诉人合法权益的情形增加“或在投诉人合法权益被第三方侵犯的情况下，具有相关主管职责的被投诉人不行使或怠于行使职责”。 | 未采纳 | 根据《中华人民共和国外商投资法》及其实施条例、《广东省外商投资权益保护条例》、商务部《外商投资企业投诉工作办法》、《深圳经济特区外商投资条例》等法律法规规章的规定，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。 |
| 10 | 施\*达 | 第二条（二）款，建议在“不包括外商投资企业、外国投资者申请协调解决与其他自然人、法人或其他组织之间民商事纠纷的行为”之后增加例外表述：“但该等纠纷系因相关主管职责的被投诉人不行使或怠于行使职责引起的除外”。 | 未采纳 | 根据《中华人民共和国外商投资法》及其实施条例、《广东省外商投资权益保护条例》、商务部《外商投资企业投诉工作办法》、《深圳经济特区外商投资条例》等法律法规规章的规定，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。 |
| 11 | 施\*达 | 第五条（三）款，建议扩大为“在本市范围内有重大影响，或情况复杂，或涉及多部门会同协商处理，市商务局认为可以由其统一协调相关部门处理的”。 | 采纳 | 在后续修改中予以完善。 |
| 12 | 施\*达 | 第十四条（四）款，建议删去“（四）经投诉工作机构依据本办法第十二条的规定通知补正后，投诉材料仍不符合本办法第十条要求的；” | 未采纳 | 根据第十二条，投诉工作机构应一次性书面通知投诉人需要补齐的材料，并在15个工作日内补正。 |
| 13 | 施\*达 | 第十五条，建议将“投诉工作机构可以告知投诉人向其他有关投诉工作机构提出投诉”中的“可以”改为“应当”。对于不属于职权范围的事项，理解投诉人有义务将主管部门告知投诉人。 | 采纳 | “可以”改为“应当” |
| 14 | 施\*达 | 第二章建议增加“对于时间紧迫、严重侵犯投诉人权益的行为，在投诉材料完备前，投诉工作机构可以基于已提供的投诉材料进行初步受理与核实，并采取必要举措保护投诉人合法权益” | 未采纳 | 根据《深圳经济特区外商投资条例》第二十七规定，负责外商投资投诉处理工作的部门应当在接到完整齐备的投诉材料后五个工作日内决定是否受理。 |
| 15 | 施\*达 | 第十八条：建议增加处理方法：“（一）对于构成侵犯被投诉人合法权益的行为，由投诉人停止侵害、排除妨害、消除影响、赔偿损失；（二）对于被投诉人不行使或怠于行使其主管职权的行为，责成被投诉人依法履行职责” | 未采纳 | 投诉工作机构的职责是受理投诉后，与投诉人和被投诉人或者有关部门进行充分沟通，了解情况，依法协调处理，推动投诉事项或者有关问题的妥善解决。 |
| 16 | 施\*达 | 第十九条：对于涉及部门多、情况复杂的投诉事项，建议延长期限为：“经上级投诉工作机构批准，可以适当延长处理期限，但延长期限最多不超过10个工作日。投诉处理期间，投诉事项发生新变化或新问题的，投诉人可以补充材料视情形修改投诉诉求。” | 部分采纳 | 在后续修改中予以考虑。 |
| 17 | 施\*达 | 第二十条（六）的“连续30日”建议改为“无法取得联系”。 | 未采纳 | 第二十条（六）规定的是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情况。 |
| 18 | 施\*达 | 第二十一条：投诉事项一年未终结理解时间过长，和5个工作日受理、20个工作日内办结不相匹配，建议可以改为3个月。 | 部分采纳 | 在后续修改中予以考虑。 |
| 19 | 施\*达 | 第二十八条：建议在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊后增加“怠于履职”的情形 | 采纳 | 有利于完善投诉工作机构职责。 |