|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **<북경시 외상투자기업 민원신고 업무 관리방법>**  **인쇄발표에 관한 통지**  경상함자 [2019] 1272호,  2019년 12월 16일 발표  각 구(區) 정부 및 각 유관부처:  <중화인민공화국 외상투자법>, <국무원의 외자 이용 업무를 진일보 이행하는 것에 관한 의견> (국발[2019]23호), <상무부 외상투자기업 민원신고 업무 임시시행방법> 등 법률문건의 요구를 관철시켜 실행에 옮기고, 본 시(市) 투자환경을 최적화하며, 외상투자의 합법적 권익을 보호하기 위해서 북경시 상무국은 <북경시 외상투자기업 민원신고 업무 관리방법>(이하 ‘<방법>)’의 기초를 잡았다. 이에 <방법>을 여러분들께 인쇄 발표하니 이를 준수하여 집행해 주시기를 바랍니다.  본 문건을 수취한 후, 구(區) 정부는 해당 구(區)의 민원신고 수리기구를 확정하고, 시(市) 각 유관부처는 해당 부처의 민원신고 처리절차를 확정해주시기 바랍니다. 또한 12월 20일 전까지 업무 관련 연락인 및 연락처를 시(市) 외상민원신고협조기구(북경시 상무국)와 시(市) 외상민원신고수리기구(북경시 투자촉진서비스센터)로 회신해 주시기 바랍니다.  이를 특별히 통지한다.  연락인 및 연락처:  북경시 상무국 외자관리처   * 곽아천 55579291   북경시 투자촉진서비스센터 협회업무처   * 여성화 65544209     부속 문건  **북경시 외상투자기업 민원신고 업무**  **관리방법**  **제1조** <중화인민공화국 외상투자법>, <상무부 외상투자기업 민원신고 업무 임시시행방법> 등 법률 규장의 요구를 관철시켜 실행에 옮기고, 본 시(市)의 외상투자기업 민원신고 메커니즘을 완벽히 구축하며, 외상투자기업의 합법적 권익을 보호하고 비즈니스 환경을 최적화하기 위해서 본 방법을 특별히 제정한다.  **제2조** 본 방법에서 일컫는 외상투자기업 민원신고는 본 시(市)에 등록된 외상투자기업 및 그 투자자(이하 ‘민원신고인’)가 자신의 합법적 권익이 본 시(市) 각급 행정기관 및 그 업무인원의 행정행위로 인해 침해를 받았다고 판단하여 민원신고수리기구에 의견조정을 통한 해결을 제청하는 행위를 의미한다.  민원신고수리기구는 정부가 설립하고 법에 의거하여 민원신고인의 민원신고를 수리하는 공공서비스기구이며 시(市), 구(區) 2개 등급의 외상민원신고수리기구를 포함한다.  **제3조** 본 시(市)는 시(市) 외상민원신고협조기구와 시(市)외상민원신고수리기구를 설치하고, 두 기구가 공동으로 외상투자기업의 민원신고 사항을 처리한다.  시(市) 외상민원신고협조기구는 시(市) 상무국 내에 설치하며 시(市) 전역의 외상투자기업 민원신고 업무를 책임지고 조정, 지도, 감독하며 유관 부처간 연석회의를 개최하고, 민원신고 중 중대한 문제를 조정하고, 분쟁해결의 정책적 원칙을 제정하며, 또한 시(市) 정부에 중대한 영향아 있는 민원신고 사항을 책임지고 전달하며, 상무부 외상투자기업 민원신고 협조판공실과 업무 연계를 한다.  시(市) 외상민원신고수리기구는 시(市) 투자촉진서비스센터 내에 설치하고 시(市) 외상민원신고협조기구의 지도 하에 업무를 전개하며 시(市)급 사무권한과 관련된 민원신고 사항, 복수 지역과 관련된 민원신고 사항, 본 시(市)에 중대한 영향을 주는 민원신고 사항, 전국외상투자기업민원신고센터에서 이관한 민원신고 사항을 책임지고 수리하며, 정기적으로 민원신고 처리 현황을 통보한다. 또한 전국외상투자기업민원신고센터 및 각 구(區)의 외상민원신고수리기구와 책임지고 업무 연계를 한다.  **제4조** 구(區) 외상민원신고수리기구는 각 구(區)의 인민정부에서 설치하고, 본 시(市)의 외상민원신고수리기구의 지도 하에 업무를 전개하며, 해당 구(區)의 외상투자기업 민원신고 사항과 시(市) 외상민원신고수리기구에서 이관한 민원신고 사항을 책임지고 수리한다.  **제5조** 본 시(市) 각급 행정주관부처는 직책에 따라 업무를 분담하여 각자 민원신고 처리 절차를 확정하고 적시에 외상투자기업 민원신고 등기, 처리, 회신업무를 수행한다.  **제6조** 민원신고인은 신고를 할 때 응당 서신 등 전달방식을 통해 민원신고수리기구에 서면 자료를 제출해야 한다. 또는 직접 민원신고수리기구에 제출할 수 있다. 민원신고 자료에는 응당 민원신고 사항에 대한 기본 현황, 증거자료, 연락인과 연락처 등이 기입되어야 하며 민원신고인의 서명날인이 첨부되어야 한다.  민원신고인이 제출한 민원신고 자료는 중문으로 작성하거나 또는 요구에 부합하는 중문번역본을 제출해야 한다.  민원신고수리기구는 사회에 민원신고를 수리하는 자문 전화, 통신 주소, 이메일, 접견장소 및 내방 접견시간을 공시해야 한다.  민원신고인이 12345 시민서비스핫라인을 통해 민원신고를 하는 경우, 관련 규정에 따라 처리한다.  **제7조** 민원신고 수리조건은 다음과 같다.  7.1 민원신고 주체자격에 부합  7.2 명확한 민원신고 대상과 민원신고 요구사항이 있을 것  7.3 구체적인 민원신고 사실, 이유가 있고 또한 관련 증거자료 첨부되었을 것  7.4 동일한 하나의 사건에 대한 1회 민원신고  7.5 본 방법에 규정된 민원신고 사항에 해당할 것  **제8조** 아래의 민원신고 사항은 수리하지 않는다.  8.1 이미 사법절차 및 행정재심절차와 중재절차에 진입했거나 또는 완료된 사안  8.2 이미 기율, 감찰, 서신방문 등 부처가 수리한 사안  8.3 민원신고수리기구가 이미 수리하였거나 현재 수리중인 사안  8.4 익명으로 민원신고한 사안  8.5 기타 민원신고 수리조건에 부합하지 않는 사안  **제9조** 민원신고 처리 절차는 다음과 같다.  9.1 민원신고수리기구는 민원신고를 접수한 후에 민원신고 자료를 심사해야 하며, 5업무일 이내에 민원신고인에게 결정을 내려줘야 한다. 민원신고 수리조건에 부합되는 경우에는 이를 수리하고 민원신고인에게 민원신고 수리통지서를 발급한다. 민원신고 수리조건에 부합하지 않는 경우에는 민원신고수리기구가 민원신고인에게 수리를 허용하지 않는다는 통지서(수리를 허용하지 않는 사유를 기입)를 발급하고 민원신고 자료를 반환하며 이러한 결정에 대한 해석과 소통 및 설득업무를 잘 수행해야 한다. 민원신고 자료에 대한 진일보한 보충이 필요한 경우, 민원신고수리기구가 민원신고인에게 보충하여 완전하게 구비하도록 통지해야 한다. 자료 보충시간은 민원신고 처리시한에 포함시키지 않는다.  9.2 민원신고수리기구는 일반적으로 민원신고 수리 후 30업무일 내에 처리를 종결하고 처리결과를 민원신고인에게 회신해야 한다.  9.3 민원신고 처리에 기타 부처의 협조가 필요한 경우, 민원신고수리기구는 5업무일 내에 유관 부처에 서신을 발송한다. 유관 부처는 발송된 서신을 수취한 날로부터 20업무일 내에 처리결과를 민원신고수리기구에 회신해야 한다. 민원신고수리기구는 5업무일 내에 처리결과를 민원신고인에게 회신해야 한다.  9.4 분쟁 또는 쟁의사실이 복잡하거나 당사자의 비협조 등 사유로 인하여 민원신고 처리업무를 적시에 완료할 수 없는 경우, 유관 부처는 응당 적시에 민원신고수리기구에 다음의 업무조치와 예상되는 처리완료 시간을 회신해야 하며, 민원신고수리기구는 적시에 민원신고인에게 통지해야 한다.  제10조 민원신고수리기구는 아래의 방식을 채택하여 민원신고를 처리해야 한다.  10.1 사실과 유관 법률법규 규정에 의거하여 민원신고인에게 처리 건의를 제시하여 민원신고 사항이 해결될 수 있도록 한다.  10.2 유관부처와 행정협조를 진행하고 필요한 경우에는 민원신고협조기구에 유관 부처간 연석회의 개최를 신청할 수 있다.  10.3 기타 민원신고수리기구에 전달하거나 상무부 외상투자기업민원신고센터에 처리를 제청하고 민원신고 처리결과를 추적하여 회신한다.  10.4 기타 적절한 처리 방식  **제11조** 다음 상황 중 하나에 해당할 경우, 민원신고 처리가 종결된다.  11.1 제8조 규정에 따라 수리를 허용하지 않는 경우  11.2 제9조 규정에 따라 처리가 완료된 경우  11.3 협상과 조정을 거쳐, 민원신고 사항을 현지 민원신고수리기구 또는 관련 부처가 해결한 경우  11.4 당사자가 민원신고 사항에 대하여 중재기구에 중재를 신청하고, 법원에 소송을 제기하거나 행정재심을 신청한 경우  11.5 각 부처 실태조사를 거친 결과 민원신고 사항이 사실과 다를 경우  11.6 민원신고인이 민원신고 철회를 신청한 경우  11.7 민원신고인이 협조하지 않고, 실제 상황의 제공을 거절하는 경우  **제12조** 민원신고가 처리 완료된 이후에 민원신고인이 민원신고 처리결과에 이의가 있는 경우, 민원신고인은 유관 법률의 규정에 의거하여 기존 행정행위에 대해 사법절차, 행정재심 절차를 통한 쟁의 해결을 진행할 수 있다.  **제13조** 민원신고수리기구는 민원신고 사항에 대하여 즉시 수리 등기, 당안(襠案) 개설, 보관 및 분석을 진행해야 하며, 정기적으로 민원신고협조기구 및 상1급 민원신고수리기구에 민원신고 처리 현황을 통보해야 한다.  **제14조** 본 시(市)의 각급 민원신고수리기구 및 업무인원은 민원신고인의 상업비밀과 개인정보를 보호해야 한다. 단, 법률 규정 또는 민원신고인의 동의가 있는 특수한 경우는 예외로 한다.  **제15조** 본 방법은 북경시 상무국에서 해석을 책임지고, 2020년 1월 1일부터 시행한다. |  | **关于印发《北京市外商投资企业投诉工作管理办法》的通知**  京商函字〔2019〕1272号，  2019年12月16日发布  各区政府、各有关部门：  为贯彻落实《中华人民共和国外商投资法》、《国务院关于进一步做好利用外资工作的意见》（国发〔2019〕23号）、《商务部外商投资企业投诉工作暂行办法》等法律文件的要求，优化本市投资环境，维护外商投资合法权益，北京市商务局起草了《北京市外商投资企业投诉工作管理办法》（以下简称“《办法》”）。现将《办法》印发给你们，请遵照执行。  收文后，请区政府确定本区的投诉受理机构，市各有关部门确定本部门的投诉处理的程序，并于12月20日前将相关工作联系人及联系方式反馈给市外商投诉协调机构（北京市商务局）和市外商投诉受理机构（北京市投资促进服务中心）。  特此通知。  联系人及联系电话：  北京市商务局　外资管理处   * 郭亚天　55579291   北京市投资促进服务中心　协会工作处   * 吕星华　65544209     附件  **北京市外商投资企业投诉工作**  **管理办法**  **第一条** 为贯彻落实《中华人民共和国外商投资法》、《商务部外商投资企业投诉工作暂行办法》等法律规章的要求，完善本市外商投资企业投诉机制，维护外商投资企业合法权益，优化营商环境，特制定本办法。  **第二条** 本办法所称外商投资企业投诉，是指在本市注册的外商投资企业及其投资者(以下统称“投诉人”)，认为其合法权益受到本市各级行政机关及其工作人员行政行为的侵害，提请投诉受理机构协调解决的行为。  　　投诉受理机构，是指政府设立的依法受理投诉人投诉的公共服务机构，包含市、区两级外商投诉受理机构。  **第三条** 本市设立市外商投诉协调机构和市外商投诉受理机构，共同办理外商投资企业投诉事项。  　　市外商投诉协调机构设在市商务局，负责协调、指导和监督全市外商投资企业投诉工作，召开局际联席会议，协调投诉中的重大问题，制订解决争议的政策原则，并负责向市政府反映影响重大的投诉事项，与商务部外商投资企业投诉协调办公室的工作衔接。  　　市外商投诉受理机构设在市投资促进服务中心，在市外商投诉协调机构的指导下开展工作，负责受理涉及市级事权投诉事项、跨区投诉事项、本市内影响重大的投诉事项和全国外商投资企业投诉中心转交的投诉事项，定期通报投诉处理情况，并负责与全国外商投资企业投诉中心和各区外商投诉受理机构的工作衔接。  **第四条** 区外商投诉受理机构由各区人民政府设立，在市外商投诉受理机构的指导下开展工作，负责受理本区外商投资企业投诉事项和市外商投诉受理机构转交的投诉事项。  **第五条** 本市各级行政主管部门按照职责分工，确定各自投诉处理的程序，及时做好外商投资企业投诉的登记、处理和答复工作。  **第六条** 投诉人提出投诉时，应通过信函等传递方式向投诉受理机构提交书面材料，也可直接向投诉受理机构提交。投诉材料中应列明投诉事项基本情况、证据材料、联系人和联系方式等，并附投诉人签章。  　　投诉人提交的投诉材料应当用中文书写，或提交符合要求的中文翻译件。  　　投诉受理机构应向社会公示受理投诉的咨询电话、通信地址、电子信箱、接待场所和来访接待时间。  　　投诉人通过12345市民服务热线提出投诉的，按相关规定办理。  **第七条** 投诉受理条件：  　　（一）符合投诉主体资格；  　　（二）有明确的投诉对象和投诉请求；  　　（三）有具体的投诉事实、理由并附有相关证据材料；  　　（四）一事一诉；  　　（五）属于本办法规定的投诉事项。  **第八条** 以下投诉事项不予受理：  　　（一）已经进入或者完成司法程序、行政复议程序和仲裁程序的；  　　（二）已由纪检、监察、信访等部门受理的；  　　（三）已经或正在由投诉受理机构受理的；  　　（四）匿名投诉；  　　（五）其他不符合投诉受理条件的。  **第九条** 投诉处理程序：  　　（一）投诉受理机构接到投诉后应审查投诉材料，并在5个工作日内向投诉人作出决定。符合投诉受理条件的，应予以受理并向投诉人发出投诉受理通知书；不符合投诉受理条件的，投诉受理机构应向投诉人发出不予受理通知书（注明不予受理的理由），退回投诉材料并做好解释、疏导工作；对需要进一步补充完善投诉材料的，投诉受理机构应通知投诉人予以补充完善，补充材料时间不计入投诉办理时限。  　　（二）投诉受理机构一般应在投诉受理后30个工作日内处理终结，并将处理结果反馈给投诉人。  　　（三）如投诉处理需要其他部门协助的，投诉受理机构应在5个工作日内向有关部门发函，有关部门应自收到来函之日起20个工作日内将处理结果反馈给投诉受理机构，投诉受理机构应于5个工作日内将处理结果反馈给投诉人。  　　（四）因争议或纠纷事实复杂、或当事人不配合等其他原因，导致投诉事项处理工作无法及时完成的，有关部门应及时向投诉受理机构反馈下一步工作措施和拟办结时间，投诉受理机构应及时通知投诉人。  **第十条** 投诉受理机构应采取以下方式办理投诉：  　　（一）依据事实和有关法律法规规定，向投诉人提出处理建议，促使投诉事项得以解决；  　　（二）同有关部门进行行政协调，必要时可向投诉协调机构申请召开局际联席会议；  　　（三）转交其他投诉受理机构或提请商务部外商投资企业投诉中心处理，并跟踪反馈投诉处理结果；  　　（四）其他适当的处理方式。  **第十一条** 有下列情况之一的，投诉处理终结：  　　（一）按照第八条规定不予受理的；  　　（二）按照第九条规定处理完毕的；  　　（三）经协调、调解，投诉事项由当地投诉受理机构或相关部门予以解决的；  　　（四）当事人就投诉事项向仲裁机构申请仲裁、向法院提起诉讼或申请行政复议的；  　　（五）经各部门核实，投诉事项与事实不符的；  　　（六）投诉人申请撤回投诉的；  　　（七）投诉人不予配合，并拒绝提供真实情况的。  **第十二条** 投诉处理终结后，投诉人对投诉处理结果有异议的，投诉人仍可按照相关法律的规定，对原行政行为通过司法程序、行政复议程序进行争议解决。  **第十三条** 投诉受理机构对投诉事项应及时办理受理登记、建档、存档和分析，并定期向投诉协调机构和上一级投诉受理机构通报投诉处理情况。  **第十四条** 本市各级投诉受理机构及其工作人员均应保守投诉人的商业秘密和个人信息，法律规定或投诉人同意的特殊情形除外。  **第十五条** 本办法由北京市商务局负责解释，自2020年1月1日起施行。 |