



耿马傣族佤族自治县人民政府办公室关于印发耿马自治县县外来耿投资企业投诉受理办法的通知

耿政办规〔2021〕1号

各乡、镇、民族乡人民政府，孟定、勐撒农场管委会，华侨管理区管委会，县直各部门：

《耿马自治县县外来耿投资企业投诉受理办法》已经县人民政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

2021年9月13日

（此件公开发布）



耿马自治县县外来耿投资企业投诉受理办法

为贯彻落实《优化营商环境条例》及《云南省优化营商环境投诉举报回应制度》，深化“放管服”改革，大力营造让投资者放心、安心的良好投资环境，及时有效受理县外来耿投资企业投诉，确实为投资者解决投资过程中遇到的困难和问题，根据《云南省省外来滇投资企业投诉受理规定》《临沧市市外来临投资企业投诉受理办法》及相关法律、法规和政策要求，结合实际，特制定本办法。

第一条 本办法所称县外来耿投资企业，是指在耿马自治县境内依法设立的县外来耿投资企业。

第二条 本办法所称县外来耿投资企业投诉，是指县外企业或自然人到耿马自治县内投资，并在耿马自治县内注册成立公司，项目在推进（含申办、筹建、终止等）或生产经营过程，认为耿马自治县各级政府部门、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，耿马自治县投资促进局负责统筹指导全县县外来耿投资企业投诉受理工作；向县级有关部门或乡（镇）人民政府、孟定、勐撒农场管委会、华侨管理区、耿马绿色食品工业园区管委会交办、转办投诉事项，汇总、分析投诉受理情况，并进行跟踪问效；承担县人民政府交办的其他事项。



第四条 各乡（镇）人民政府、孟定、勐撒农场管委会、华侨管理区、耿马绿色食品工业园区管委会要参照建立外来投资企业投诉受理机制，明确具体承担本行政区域投诉的机构，认真做好县外来耿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、云南省、临沧市和耿马自治县有关法律、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）县外来耿投资企业在投资、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 县外来耿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 县外来耿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实需要延期的，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、孟定、勐撒农场管委会、华侨管理区、耿马绿色食品工业园区管委会，县级各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（延期投诉件 60 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，各乡（镇）人民政府、孟定、勐撒农场管委会、华侨管理区、耿马绿色食品工业园区管委会、县级有关部门应当及时指导，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。

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 县级有关部门及各乡（镇）人民政府、孟定、勐撒农场管委会、华侨管理区、耿马绿色食品工业园区管委会要高度重视和做好县外来耿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，由县投资促进局酌情上报县人民政府，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 本办法由耿马自治县投资促进局负责解释。

第十四条 本办法自印发之日起实施。