

安徽省商务厅

皖商办资函〔2022〕146号

安徽省商务厅关于优化提升外商投资企业 投诉工作的通知

各市商务局，广德市、宿松县商务局：

为贯彻落实《外商投资法》及其实施条例，以及《外商投资企业投诉工作办法》，及时有效处理外商投资企业投诉，保护外商投资企业合法权益，创建一流营商环境，2021年6月，省商务厅印发了《安徽省外商投资企业投诉工作办法》（皖商资〔2021〕46号）。为认真落实省委、省政府关于创建一流营商环境的意见，进一步做好外资企业投诉工作，现将有关事项通知如下。

一、优化工作流程。进一步完善投诉工作制度，完善投诉受理流程，确保外商投诉事项从受理、批分、处理、反馈各环节均构成闭环。省外商投资企业投诉工作机构（下称投诉工作机构）将制定完善《安徽省外商投资企业投诉工作机构办事指南》，通过厅公众网对外发布。

二、提升服务效能。外资企业通过各地外商投诉工作机构、“创优营商环境为企业服务平台”、12345市长热线等反映的投诉

事项，凡是根据投诉办法应当予以受理的，均应按照分级负责的原则予以受理，做到“一口”收办、闭环办理。在处理投诉事项时，要积极构建建立跨部门会商、协同办理机制，推动投诉事项定期销号、动态清零。确实不符合受理条件的，应当当面或者通过电话耐心向企业说明情况，赢得企业的理解。

三、开展投诉预防。各级投诉工作机构要把日常投诉工作与帮助外资企业解决困难问题、保护企业合法权益紧密结合起来，精准帮助协调解决外资企业在生产经营中遇到的困难和问题，加大推动解决力度，着力打造市场化、法制化、国际化营商环境，积极减少外资企业被行政行为侵犯合法权益现象发生，从源头上预防投诉事项。

附件：外商投资企业投诉流程图



外商投资企业投诉流程图

外商投资企业投诉流程图

