附件3：

 阿拉伯文版

**الشكاوى من شركات الاستثمار الأجنبي في المنطقة الجديدة في لانتشو**

**دليل عمل معالجة المسائل**

 الفصل الأؤل مؤسسة العمل على الشكوى المؤسسات ذات الاستثمار الأجنبي في المنطقة الجديد في لانتشو

يقع مكتب شكاوى الأعمال الأجنبية في المنطقة الجديدة في لانتشو في مكتب السياحة التجارية والثقافية في المنطقة الجديدة في لانتشو (لجنة إدارة المنطقة الحرة الشاملة في المنطقة الجديدة في لانتشو)، وهو مسؤول بشكل أساسي عن معالجة الشكاوى التالية؛

* + - 1. الشكاوى بشأن الإجراءات الإدارية للهيئات الإدارية ذات الصلة والموظفين في

المنطقة الجديدة التي تضر بحقوقهم ومصالحهم المشروعة؛

* + - 1. اقتراحات للدوائر الحكومية والمناطق المعنية بالمنطقة الجديدة لتحسين السياسات والإجراءات ذات الصلة.
			2. الشكاوى التي يتم تعيينها أو تحويلها أو الإشراف عليها من قبل الإدارات الحكومية عالية المستوى ذات الصلة.

يمكن للمؤسسات ذات الاستثمار الأجنبي والمستثمرين الأجانب تقديم شكاوى من خلال المقابلات الشخصية، والرسائل، والفاكسات، والبريد الإلكتروني وفقًا للأحكام ذات الصلة من "إجراءات مقاطعة قانسو لمعالجة الشكاوى الخاصة بالمؤسسات ذات الاستثمار الأجنبي".

رقم استشارة الشكاوى: 8251350-0931

رقم الإشراف على الشكوى: 8259322-0931

الفاكس: 0931-8259322

البريد الإلكتروني lzxqslj8251350@163.com:

مكان المعالجة (العنوان البريدي للشكاوى الورقية): غرفة 4115، الطابق الرابع، المبنى 3، مركز تشونغتشوان للأعمال، المنطقة الجديدة في لانشو، مدينة لانتشو، مقاطعة قانسو

دليل الموقع: الحافلة: محطة لجنة إدارة المنطقة الجديدة، محطة مركز نقل الركاب بالمنطقة الجديدة، محطة منطقة تساي هونج المنطقة B الباب الشرقي، تشمل طرق المرور رقم 1، رقم 609، رقمK1 ، رقم 9 ، رقم 11 ، رقم 13 ، رقم 14 ، رقم 709 ، رقم 18 ، رقم 7 ، رقم 5 ، رقم 808.

وقت العمل: من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 12:00 ظهرًا، ومن الساعة 14:30 مساءً حتى الساعة 18:00 مساءً، باستثناء أيام العطل الرسمية.

الفصل الثاني شروط ومتطلبات القبول

1) التعريفات ذات الصلة

(1) الشكاوى

هي أن تعتقد المؤسسات ذات الاستثمار الأجنبي والمستثمرون الأجانب أن الإجراءات الإدارية للوكالات الإدارية (بما في ذلك المنظمات المخولة بموجب القوانين واللوائح التي تعمل على إدارة الشؤون العامة) وموظفيها تقوم بانتهاك حقوقهم ومصالحهم المشروعة، وتتقدم بطلب إلى مؤسسة العمل على الشكاوى للتنسيق والحل، أو الإبلاغ عن الموقف، أو طرح اقتراحات أو طلبات.

 (2) الشاكي

 شركات الاستثمار الأجنبي والمستثمرين الأجانب في المنطقة الجديدة في لانتشو.

(3) المشتكى في حقه

الإدارات ذات الصلة في المنطقة الجديدة في لانتشو وموظفيها.

2) الأوراق المطلوبة للشكوى

يجب على الشاكي تقديم أوراق شكوى مكتوبة عند تقديم الشكوى. يمكن تقديم أوراق الشكوى في الموقع أو عن طريق الخطاب أو الفاكس أو البريد الإلكتروني إلخ. يجب أن تتضمن أوراق الشكوى ما يلي:

1. استمارة التسجيل لشكاوى الشركات الأجنبية. تتضمن بشكل أساسي المعلومات الأساسية لمقدم الشكوى والمشتكى في حقه، بالإضافة إلى طلب الشكوى والمراجع، وكتالوج الأدلة، وما إلى ذلك (انظر نموذج الملحق 2 للحصول على التفاصيل)؛

(2) إثبات الأوراق المتعلقة بالشكوى. تتضمن بشكل أساسي شهادة التأهيل الموضوعية لمقدم الشكوى (مثل رخصة العمل، وبطاقة الهوية، وشهادة علاقة الاستثمار، والتوكيل الرسمي، وما إلى ذلك)، بالإضافة إلى حقائق الشكوى والمواد الداعمة ذات الصلة وما إلى ذلك، إذا كان هناك أساس قانوني ذي صلة يمكن تقديمهم سويًا؛

(3) أوراق أخرى.

يجب أن تكون أوراق الشكوى مكتوبة باللغة الصينية، ويجب إرفاق ترجمة صينية إذا كانت مكتوبة بلغة أجنبية.

إذا كلف الشاكي غيره بتقديم الشكوى، فعليه أن يقدم التوكيل الصادر من الشاكي، كما يجب أن يقدم في نفس الوقت شهادة هوية الشاكي والمُوكل. يجب أن يحدد التوكيل الرسمي الأمور المُوكلة، والسلطة، والمدة الزمنية.

3) شروط عدم القبول

(1) تقديم الشكاوى دون الكشف عن هويتك ؛

(2) أن تكون الشكوى قد دخلت أو أكملت إجراءات إعادة النظر الإدارية والتقاضي الإداري ؛

(3) لدى الشاكي سوء فهم أو اعتراضات على الأحكام ذات الصلة من القوانين أو اللوائح أو السياسات والإجراءات الإدارية ؛

(4) قبلت أقسام معالجة الشكاوى الأخرى بالفعل الشكوى أو انتهت من التعامل معها.

إذا لم يوافق مقدم الشكوى على رفض إدارة معالجة الشكاوى، فيمكنه إبلاغ قسم معالجة الشكاوى في المستوى الأعلى التالي. إذا اعتقدت إدارة معالجة الشكاوى ذات المستوى الأعلى أن شروط القبول قد تم استيفائها، فعليها إخطار إدارة معالجة الشكاوى بقبولها.

4) مهلة القبول

بعد استلام الشكوى من مقدم الشكوى، تتم مراجعة الشكوى في غضون 5 أيام عمل وإخطار مقدم الشكوى كتابيًا أو بأي طرق أخرى مناسبة سواء تم قبولها أم لا. إذا لم يتم قبولها، يجب توضيح الأسباب. بالنسبة للأمور التي لا تدخل في نطاق وكالة شكاوى الأعمال الأجنبية في المنطقة الجديدة في لانتشو، قد يتم إخطار مقدم الشكوى لتقديم شكوى إلى قسم معالجة الشكاوى المختص.

الفصل الثالث عملية المعالجة وطرقها

1) متطلبات المعالجة

(1) متطلبات العمل

يجب أن يلتزم التعامل مع شكاوى رجال الأعمال الأجانب بمبادئ الشرعية والإنصاف والحياد والملاءمة والكفاءة.

يجب على مؤسسة قبول الشكوى وموظفيها الالتزام بنظام السرية، وعدم إفشاء أسرار العمل، وأسرار العمل الخاصة بالمؤسسة، والمعلومات التي يطلبها الشاكي للحفاظ على سريتها، وما إلى ذلك.

(2) واجبات الشاكي

يجب على الشاكي إتباع مبدأ الطوعية والشرعية، وشرح الموقف وتقديم الأوراق أو المساعدة الضرورية الأخرى وفقًا لمتطلبات مؤسسة قبول الشكاوى للمنطقة الجديدة في لانتشو.

2) طريقة المعالجة

حسب حالة الشكوى يمكن إتباع الطرق التالية:

(1) تشجيع الشاكي والمشتكى في حقه للوصول إلى تفاهم (بما في ذلك التوصل إلى اتفاقية تسوية) ؛

(2) التنسيق مع المشتكى في حقه.

(3) تقديم اقتراحات لتحسين السياسات والتدابير ذات الصلة ؛

(4) طرق التعامل المناسبة الأخرى

عندما يوقع الشاكي والمشتكى في حقه اتفاق تسوية، يجب أن يقوموا بكتابة الاتفاق ونتائج التسوية بوضوح. تكون اتفاقية التسوية المبرمة وفقًا للقانون ملزمة للشاكي والمشتكى في حقه. إذا فشل المشتكى في حقه في تنفيذ اتفاقية التسوية بفاعليه، فسيتم التعامل معه وفقًا للمادة 41 من "لوائح تنفيذ قانون الاستثمار الأجنبي لجمهورية الصين الشعبية".

1. مدة المعالجة

استكمال الشكاوى المقبولة خلال 30 يوم عمل من تاريخ قبول الشكوى. بالنسبة للشكاوى التي تتضمن إدارات متعددة وحالات معقدة، قد يتم تمديد فترة المعالجة بشكل مناسب.

4) أسباب الإنهاء

في أي من الحالات التالية، سيتم إنهاء معالجة الشكوى:

(1) تمت المعالجة بالتنسيق ووافق الشاكي على الإنهاء ؛

(2) إذا كانت المسألة في الشكوى غير متوافقة مع الحقائق ، أو أن رفض الشاكي تقديم مواد مما يجعل من المستحيل التأكد من الحقائق ذات الصلة ؛

(3) لا يوجد أساس قانوني لمطالب الشاكي؛

(4) أن يسحب الشاكي الشكوى كتابيًا؛

(5) لم يعد مقدم الشكوى مستوفياً لمؤهلات موضوع الشكوى ؛

 (6) بعد الاتصال بوكالة الشكاوى ، لا يشارك الشاكي في عمل معالجة الشكوى دون سبب مناسب لمدة 30 يومًا متتاليًا ؛

(7) أثناء معالجة الشكوى ، إذا تم قبول نفس الشكوى أو إنهاؤها من قبل أقسام مثل الالتماس وغيرها ، وكانت نفس الشكوى قد دخلت أو أكملت إعادة النظر الإدارية أو التقاضي الإداري أو غيرهم من الإجراءات ، فسيتم اعتبارها أن الشاكي قد سحب الشكوى كتابيًا.

بعد الانتهاء من معالجة الشكوى، يجب إخطار مقدم الشكوى كتابيًا بنتيجة معالجة الشكوى في غضون 3 أيام عمل.

5) تسجيل إغلاق القضية

عندما يتم إغلاق قضية شكوى، يتم تسجيل إغلاق القضية التي تم تنسيقها ومعالجتها، ويجب أن تكون أوراق القضية وسجلات العمل ذات الصلة ونتائج المعالجة مفصلة وكاملة.