台胞投诉受理

一、办理依据

1.《中华人民共和国台湾同胞投资保护法》**第三条：**国家依法保护台湾同胞投资者的投资、投资收益和其他合法权益。

2.《中华人民共和国台湾同胞投资保护法实施细则》**第二十七条：** 各级人民政府应当对台湾同胞投资提供优质、规范、方便的服务。各级人民政府台湾事务办事机构应当做好台湾同胞投资的法律宣传与咨询、投诉受理和纠纷解决等工作。

3.《安徽省保护和促进台湾同胞投资条例》**第四条：**各级人民政府应当优化投资环境，鼓励台湾同胞投资，做好台湾同胞投资合法权益的保护工作。县级以上人民政府台湾事务办事机构负责台湾同胞投资合法权益保护的组织、指导、管理、协调工作；**第五条：**省、设区的市和台湾同胞投资集中的县（市、区）人民政府应当建立台湾同胞投资保护协调处理机制，负责组织、协调、督促有关部门处理台湾同胞投资合法权益保护的重大问题；**第三十条：**县级以上人民政府台湾事务办事机构或者其他有关部门接到台湾同胞、台湾同胞投资企业的投诉后，除法律、行政法规另有规定外，应当在六十日内将处理情况回复投诉人。对应当由政府其他有关部门处理的投诉事项，县级以上人民政府台湾事务办事机构应当在十五日内转交其他有关部门处理。其他有关部门应当按照前款规定的时限处理投诉，并在回复投诉人的同时，将处理情况书面通报同级人民政府台湾事务办事机构。

二、承办机构

阜阳市人民政府台湾事务办公室

三、服务对象

在本市的台湾地区企业、其他经济组织或者个人；或不在本市的台湾地区企业、其他经济组织或者个人与我省的企业、其他经济组织或者个人发生纠纷的。

四、办理条件

在阜台胞与祖国大陆的公司、企业、其他经济组织或个人在投资、贸易、经营过程中涉及金融、租赁、房地产、知识产权、劳资关系等，以及其他经济、民事活动中所发生的需要进行行政协调的涉台权益保护案件。

五、办理材料

1.出示台湾地区签发的有效身份证件和大陆签发的有效《台湾居民来往大陆通行证》，并提交复印件；如涉及企业，并需提供企业营业执照等相关证件复印件。

2.提交书面投诉材料及相关证据材料，如实写明投诉对象、事情经过、争议重点、相关证据、投诉请求等事项，不得隐瞒或歪曲事实，并写明本人或代理人的通信地址、联系电话和传真号码。

六、办理流程

1.根据“属地管理”的工作原则，台胞应首先在当地投诉，由当地解决；当地协调不成的，可向上一级投诉协调机构投诉。

2.台商必须由本人或代理人进行投诉，可以面诉，也可以函诉。

3.已提请仲裁或诉讼的投诉案件不再受理，但可提供必要的咨询。

4.在处理台商投诉案件过程中，出现如下情形，可以结案：

（1）通过台商投诉协调机构和政府有关部门的行政调解，找到纠纷双方均可接受的解决方案；

（2）一方当事人向仲裁机构申请仲裁，或向人民法院提起诉讼的；

（3）台商自愿放弃投诉的；

（4）台商投诉后，满六个月无故不与协调机构联系，或与台商联系，台商不愿配合的；

（5）台商投诉案件经过调查，已正式向台商提出解决方案，台商满两个月不予答复的。

七、办理时限

接到台胞投诉后，除法律、行政法规另有规定外，应当在六十日内将处理情况回复投诉人。对应当由政府其他有关部门处理的投诉事项，应当在十五日内转交其他有关部门处理。其他有关部门应当在六十日内处理投诉，并在回复投诉人的同时，将处理情况书面通报同级人民政府台湾事务办事机构。

八、收费标准

无

九、咨询方式

阜阳市人民政府台湾事务办公室

电话：0558—2262657

台胞求助服务

一、办理依据

已经提供的经常性、常态性、为台胞认可的公共服务事项

二、承办机构

阜阳市人民政府台湾事务办公室

三、服务对象

在阜台湾地区企业、其他经济组织或者个人

四、办理条件

在阜台胞发生的需要进行行政协调的求助事项。

五、办理材料

1.出示台湾地区签发的有效身份证件和大陆签发的有效《台湾居民来往大陆通行证》，并提交复印件；如涉及企业，并需提供企业营业执照等相关证件复印件。

2.提交书面求助材料及相关材料，如实写明求助事项、事情经过、重点困难，不得隐瞒或歪曲事实，并写明本人或代理人的通信地址、联系电话和传真号码。

六、办理流程

1.根据“属地管理”的工作原则，台胞应首先在当地求助，由当地解决；当地协调不成的，可向上一级投诉协调机构投诉。

2.台胞必须由本人或代理人进行求助，可以面谈，也可以投函求助。

3.在处理台胞求助过程中，出现如下情形，可以结案：

（1）通过台商投诉协调机构和政府有关部门的行政调解，找到台胞可以接受的解决方案；

（2）台胞自愿放弃求助的；

（3）台胞求助后，满六个月无故不与协调机构联系，或与台胞联系，台胞不愿配合的；

（4）台胞求助事项经过调查，已正式向台胞提出解决方案，台胞满两个月不予答复的。

七、办理时限

接到台胞求助后，除法律、行政法规另有规定外，应当在六十日内将处理情况回复求助人。对应当由政府其他有关部门处理的求助事项，应当在十五日内转交其他有关部门处理。

八、收费标准

无

九、咨询方式

阜阳市人民政府台湾事务办公室

投诉电话：0558—2262657

台湾同胞投资法律宣传与咨询

一、办理依据

1.《中华人民共和国台湾同胞投资保护法》（1994年3月5日第八届全国人民代表大会常务委员会第六次会议通过，1994年3月5日中华人民共和国主席令第二十号公布施行）：“**第三条**.国家依法保护台湾同胞投资者的投资、投资收益和其他合法权益。”

2.《中华人民共和国台湾同胞投资保护法实施细则》（1999年12月5日国务院令第274号发布，自1999年12月5日起实施）：“**第二十七条**. 各级人民政府应当对台湾同胞投资提供优质、规范、方便的服务。各级人民政府台湾事务办事机构应当做好台湾同胞投资的法律宣传与咨询、投诉受理和纠纷解决等工作。”

二、承办机构

阜阳市人民政府台湾事务办公室

三、服务对象

在本市的台湾地区企业、其他经济组织或者个人

四、办理条件

在阜台胞与祖国大陆的公司、企业、其他经济组织或个人在投资、贸易、经营过程中涉及金融、租赁、房地产、知识产权、劳资关系等，以及其他经济、民事活动中所发生的需要进行政策、法律宣传与咨询的事项。

五、办理流程

向台商、台企进行宣传，可以当面宣传，也可以通过函件、电话宣传。台商本人或代理人进行咨询，可以当面咨询，也可以通过函件、电话咨询，由市台办给予解答或寻求市台办法律顾问帮助给予解答。

六、办理时限

接到台胞投资法律咨询后，应当在五个工作日内回复咨询者。

七、收费标准

无

八、咨询方式

阜阳市人民政府台湾事务办公室

电话：0558—2262657