附件2

公共服务

涉外劳务纠纷投诉举报处置

工作规程

博山区商务局发布

涉外劳务纠纷投诉举报处置

工作规程

目 录

一、前言………………………………………………………4

二、审批要素

（一）事项名称和编码……………………………………4

（二）实施机构………………………………………………4

（三）审批对象………………………………………………4

（四）审批依据………………………………………………4

（五）审批条件………………………………………………4

（六）审查材料………………………………………………5

（七）审批证件………………………………………………5

（八）审批时限………………………………………………5

（九）审批收费………………………………………………5

（十）审批咨询………………………………………………5

三、审批流程

（一）收件……………………………………………………5

（二）受理……………………………………………………6

（三）审查……………………………………………………6

（四）审批决定………………………………………………6

（五）审批流程图……………………………………………………………6

四、投诉举报

（一）岗位和职责……………………………………………………………7

（二）投诉举报的处理………………………………………………………7

五、表单及文书

（一）审查与决定类……………………………………………………………8

附件

1.审批流程图……………………………………………………………………………9

一、前言

本工作规程根据《对外劳务合作管理条例》及行政审批制度改革有关规定要求编写。主要内容包括审批要素、审批流程、投诉举报、表单与文书等内容。

二、审批要素

审批要素包括：事项名称和编码、实施机构、审批对象、审批依据、审批条件、审查材料、审批证件、审批时限、审批收费、审批咨询等。

（一）事项名称和编码

事项名称：涉外劳务纠纷投诉举报处置

编码：11370304004218779G4372021004000

（二）实施机构

博山区商务局

处置对象

具有对外劳务合作经营资格的企业或对外劳务合作服务平台

（四）处置依据：

**《对外劳务合作管理条例》第二十条　劳务人员有权向商务主管部门和其他有关部门投诉对外劳务合作企业违反合同约定或者其他侵害劳务人员合法权益的行为。接受投诉的部门应当按照职责依法及时处理，并将处理情况向投诉人反馈。**

（五）处置条件

涉诉方应为具有对外劳务合作经营资格的企业或对外劳务合作服务平台。

投诉举报人应确保投诉举报内容的真实性，投诉举报人提供虚假信息，应当承担相应法律责任。

投诉举报人原则上首先向涉诉方国内注册地或户籍所在地的受理部门投诉举报，如对处理结果不满的，可向受理部门的上级机关投诉举报。

对属于人民法院、人民检察院职权范围内的事项，以及已经或者依法应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项，投诉举报人依照规定程序向有关机关提出。

（六）提交材料

1. 书面提供详实的举报材料一份；

2. 相关合同、票据复印件等证据一份。

（七）处置结果

上报市局

（八）审批时限

法定时限：5个工作日，承诺时限：10个工作日

（九）审批收费

该事项不收费。

（十）审批咨询

博山区商务局设立咨询岗负责对申请人咨询、疑问给予解释答复。

三、审批流程

（一）收件

1.窗口接收。博山区政务服务中心54号商务局窗口，地址：博山区山头街道大观园路86号，联系电话：0533-4911663。

2.邮寄接收。博山区政务服务中心54号商务局窗口，地址：博山区山头街道大观园路86号，邮编：255200，联系电话：0533-4911663。

3.网络接收。博山区商务局登陆淄博网上审批服务系统[接收](http://www.sdfda.gov.cn，登录行政审批系统在线填写申请表并打印；)

网址：http://172.20.16.68:8280/index.do

（二）受理

1.审核：受理人对照审批条件进行审核。初步审核主要审查材料以及相关图件是否齐全、材料填写是否规范、完整等。

2.补正材料：

(1)属于窗口受理的，受理人当场发现申请材料不齐全或不符合法定形式的，能当场补正的告知申请人当场补正，并予以协助。不能当场补正的，出具补正材料告知单，列明需补正的材料内容和补正期限。

(2)属于邮寄或网上受理的，受理人发现申请材料不齐全或不符合法定形式的，做出补正材料通知，列明需补正的材料内容、补正期限，由博山区商务局工作人员以电话或网络形式告知申请人进行补正。

3.受理决定

(1) 经审核申请资料符合受理条件的，由博山区商务局受理人员经国家商务部业务统一平台系统受理后，自动进入下一审批环节。经审核不符合受理条件的，出具修改意见并从系统内进行资料退回，不予受理。

（三）审查

博山区商务局工作人员进行审核并出具审核意见。

（四）审批决定

1. 博山区商务局工作人员做出审批决定。

2. 博山区商务局工作人员出具转报文，并转报上级部门。

（五）审批流程图

见附件2

四、投诉举报

（一）岗位和职责：博山区政务服务管理办公室负责博山区商务局人员违纪违法投诉举报事项的协调处理。

（二）投诉举报的处理

1.对信函投诉举报做到逐件拆阅、登记，及时处理；

2.对网络投诉举报要及时登录收阅、打印登记，及时处理；

3.对当面投诉举报应当分别单独进行，接待人员应当做好笔录；

4.对投诉举报电话做到细心接听，询问清楚，如实记录；

5.对一般投诉举报要及时办理，并于3日内将办理结果反馈给投诉举报人。重要投诉举报在3日内不能办理完毕的，可延长15日，在30日内将办理结果反馈给投诉举报人。

6. 博山区政务服务管理办公室对一般投诉举报经过初步核查，认为被举报行为不需要进行党政纪处理和以其它方式进行追究的，应当作出初步核查报告，并回复投诉举报人；对不属于受理范围的投诉举报，应当告知投诉举报者向有管辖权限的投诉举报工作机构投诉举报。

7. 博山区政务服务管理办公室经过初步核查，认为需要立案调查的按照法律规定移交相关部门，并回复投诉举报人；

8.对收到的举报事项，博山区政务服务管理办公室作出处理后，应向分管领导报告处理结果，经分管领导批准后可以了结。处理结果不合规范要求的，责令承办责任人重新处理；

9.受理投诉举报人员要严格执行有关保密纪律。

五、表单及文书

（一）审查与决定类

1.转报文

附件1 涉外劳务纠纷投诉举报处置事项流程图

到区政务服务中心商务局窗口提出申请

受 理

收到企业申请材料当场完成申请材料的受理工作，材料可当场更正的，允许当场更正

申请人申请

不属于受理范畴或不属于本机关职权范围的，不予受理，出具《不予受理通知书》。告知申请人向有关部门申请

材料不齐全或者不符合法定形式的，当场返回材料，发放一次性《补正材料告知书》

申请材料齐全、符合法定形式，或申请人按照本行政机关的要求提交全部补正申请材料的，出具《受理通知书》

行政机关发现该事项直接关系他人重大利益的，应告知利害关系人，申请人和利害关系人有权进行陈述和申辩，行政机关应当听取申请人和利害关系人的意见

依法应当听证的事项或行政机关认为需要听证的其他涉及公共利益的重大备案事项，行政机关应当向社会公告，并举行听证

申请人提交的申请材料齐全、符合法定形式，行政机关能够当场作出决定的，应当当场作出书面决定

备案直接涉及申请人与他人之间重大利益关系的，行政机关应告知申请人，利害关系人享有要求听证的权利；依法要求听证的，行政机关应当组织听证

决 定

依法在受理后1日内作出许可或不予备案的决定。

作出上级部门转报文

作出不予受理的决定，发《驳回通知书》，说明理由，并告知依法申请复议、提起行政诉讼的权利

申请材料连同转报文转报市局

承办机构：博山区商务局

服务电话：0533—4911663 监督电话：0533—4297168