

投诉处理建立超期预警管控机制

为了建立公平有效的投诉机制，提高投诉办事效率，规范政府采购、住建、水利、交通领域招标投标投诉处理工作，保护招标投标活动当事人合法权益，推动投诉规范化和便利化，结合我县实际，制定政府采购、住建、水利、交通领域建设项目招标投标投诉处理工作超前预警管控机制。

一、预警法治化

根据《中华人民共和国招标投标法》及其实施条例、《中华人民共和国政府采购法》及实施条例《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》、《政府采购质疑和投诉办法》（财政部第94号令）和《河南省政府投资管理办法》（省政府令第196号）等的相关规定，进一步优化我县政府采购、住建、水利、交通领域建设项目招标投标营商环境，建立投诉处理超期预警机制，强化内部管理控制，要求投诉受理、受理通知书发放、作出处理决定等必须在法定期限内完成，并在截止时间前进行预警，确保依法行政。

二、预警规范化

结合投诉处理流程和要求，按照政府采购、住建、水利、交通领域招标投标投诉（举报）处理统计表，把投诉（举报）事项的名称、类型、受理时间、法定处理截止日期、办结剩余天数等进行规定统一，以便准确、及时、完整填报，提高

预警的有效性。按照政府采购、住建、水利、交通领域招标投标投诉处理流程进行调查取证、回复，进一步提升依法行政服务水平。如出现超期办理，应当书面通知招标人及相关当事人，告知其超期原因，征得同意后限期办结。如因工作人员个人原因造成超期，应当依法依规追究其责任。当年无投诉得2分，投诉按期处理完成得1分，逾期未处理得0分。将投诉办结情况等纳入年度重点工作考核指标“营商环境”指标考核评价范围，作为本单位年度绩效考核的重要依据。

三、预警常态化

坚持依法行政，建立招标投标投诉（举报）处理每月通报制度，原则上每月底统计正在处理的政府采购、住建、水利、交通领域招标投标投诉（举报）事项及进展情况，发现超期或即将超期的情况立即进行通报，有助于督促经办人及时办理相关事项，使依法行政真正落到实处。

四、相关工作要求

1. 畅通投诉受理渠道。各行业行政监督部门应将投诉处理职责分工、投诉受理机构电话、通讯地址信息等向社会面公开，方便投诉人提交投诉材料和进行有关咨询。投诉人可自由选择采用线下递交纸质投诉材料给各公共资源交易管理部门，或者选择线上投诉的方式进行投诉，不得为投诉人指定投诉方式。

2. 完善投诉处理机制。各行业行政监督部门按照职责分工依法及时对本行业范围的投诉进行受理、调查和处理，涉及招标人商业秘密、个人隐私的信息；对查无实据、无法查实及恶意投诉的案件应及时结案，保障被投诉人的合法权益。投诉人的投诉查无实据，虚假、恶意投诉，扰乱市场秩序的，将对其不良行为进行记录并予以公示；情况严重或者影响恶劣的，列入行业黑名单予以曝光。

3. 加大查处打击力度。各单位招标投标监管部门要加大对招标投标领域违法违规行为的查处打击力度，对投诉事项中反映的违法违规线索及时进行审查，发现有涉嫌扰乱公共资源交易市场治安和围标、串标等违法犯罪案件线索的，应及时移送公安部门；发现有关工作人员有涉嫌违法违规违纪行为线索的，应将线索移送纪检监察部门。

招标投标领域兜底受理投诉机制

为进一步优化招标投标领域营商环境，保护国家利益、社会公共利益和招标投标当事人的合法权益，维护公平、公正、公开的招标投标工作环境，根据有关法律法规，结合我县实际，制定招标投标领域兜底受理投诉机制。

一、受理

对进入桐柏县公共资源交易平台交易项目且确实难以协调明确监管职责的招标投标活动，其投诉活动由县公共资源交易管理委员会办公室按相关文件规定进行兜底投诉办理。

（一）受理条件

投标人和其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、法规和规章规定的，可以自知道或者应当知道之日起 10 日内向县公共资源交易管理委员会办公室投诉，投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

其他利害关系人是指投标人以外的，与招标项目或者招标活动有直接和间接利益关系的法人、其他组织和自然人。

依照法律法规规章，投诉事项可向招标人提出异议的，应当向招标人提出异议。投诉人对招标人的答复不满意或者招标人未在规定的时间内作出答复的，可以自知道或应当知道之日起 3 日内向县公共资源交易管理委员会办公室投诉。

投诉人投诉时，应当提交投诉书。投诉书应当包括下列内容：

- 1、投诉人的名称、地址及有效联系方式；
- 2、被投诉人的名称、地址及有效联系方式；
- 3、投诉事项的基本事实；
- 4、相关请求及主张；
- 5、有效线索和相关证明材料；

6、对应先提出异议的事项进行投诉的，应当附提出异议的相关文件。已向其他监督部门投诉的，应当一并说明。

投诉人是法人的，投诉书必须由其法定代表人或者授权代表签字并加盖公章；投诉人是其他组织的，投诉书必须由其主要负责人签字并加盖公章，并附有效身份证明复印件。

投诉人为利害关系人的，还应当提供招投标当事人出具的在存在利害关系的证明。

投诉书有关材料是外文的，投诉人应当同时提供其中文译本外文与中文译本不一致的，以中文译本为准。

（二）受理情况

1、兜底投诉予以受理的情形

县公共资源交易管理委员会办公室收到投诉书后，应当在3个工作日内进行审查，视情况作出如下处理决定：

- （1）符合兜底投诉受理条件的，予以受理；
- （2）投诉书内容不符合规定的，应当要求投诉人在指

定期限内进行补正。投诉书内容补正后符合规定的，予以受理。投诉人逾期不补正的，视为撤回投诉。对于符合兜底投诉处理条件并决定受理的，收到投诉书之日即为正式受理。但投诉材料经补正的，受理期限自收到补正材料之日起算。县公共资源交易管理委员会办公室受理投诉后，应当调取、查阅有关文件，调查、核实有关情况。调查取证时，应当由2名以上行政执法人员进行，并做笔录，交被调查人签字确认。

2、兜底投诉不予受理的情形

- (1) 有明确行政监督管理部门的；
- (2) 依照法规规定应当先对招标人提出异议，而未提出异议，直接提起投诉的；
- (3) 投诉人不是所投诉招标投标活动的参与者，或者与投诉项目无任何利害关系；
- (4) 投诉事项或投诉请求不清晰，相关依据或证明材料不足或难以查证的；
- (5) 投诉人不能证明其提供的相关证据是通过合法正当渠道取得的；
- (6) 经补正后的投诉书仍不符合受理规定的；
- (7) 超过投诉期限的；
- (8) 已经作出处理决定，并且投诉人没有提出新的证据的；
- (9) 投诉事项已进入行政复议或行政诉讼程序的；

(10) 投诉人自动撤回投诉或恶意投诉的情形。

不符合投诉处理条件，决定不予受理的，将不予受理的决定及理由书面告知投诉人。

3、视为恶意投诉的情形

(1) 捏造事实、伪造材料或提供虚假投诉材料的；

(2) 向网络、报刊等媒体提供失实信息，或利用移动通讯终端散发失实信息的；

(3) 假冒他人名义进行投诉的，并已造成不良影响的。

投诉人不得以投诉为名排挤竞争对手，不得进行恶意投诉阻碍招标投标活动的正常进行。

认定属于恶意投诉的，在县发展和改革委员会、公共资源交易平台网站、水利局、交通运输局、县住建局等网站予以通告，并计入不良行为记录。

二、转办移交

属于县公共资源交易管理委员会办公室受理的兜底投诉，政府采购方面的由财政局采购办公室办理，水利方面的由水利局监察室办理，交通方面的由交通运输局规划建设股处理，住建领域的由县住建局招标投标办公室办理，在处理投诉过程中，发现应由纪检监察机关处理的，应当将有关材料及证据移送纪检监察机关处理，涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

三、反馈

县公共资源交易管理委员会办公室对招标投标违法

行为做出处理决定后，应当按照政府信息公开及招标投标违规行为记录的有关规定及时公布处理结果，接受舆论和公众监督。

县公共资源交易管理委员会办公室对受理的投诉依法做出处理决定后，通过多种投诉渠道将投诉处理结果进行公布。

兜底投诉电话及邮箱：0377-68219206 tbgg2020@163.com

兜底投诉邮寄地址：桐柏县人民政府 201 室 公共资源交易管理委员会办公室