

柳州市公共资源交易服务中心文件

柳公资中心字〔2024〕2号

关于印发《柳州市公共资源交易服务中心 质疑投诉举报处理办法（试行）》的通知

各科室：

现将《柳州市公共资源交易服务中心质疑投诉举报处理办法（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

柳州市公共资源交易服务中心

2024年1月4日

柳州市公共资源交易服务中心 质疑投诉举报处理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为营造良好营商环境，进一步提升柳州市公共资源交易服务中心（以下简称“中心”）依法办事服务水平，建立公正、高效的交易活动质疑、投诉和举报处理机制，结合中心工作职责和工作实际，特制定本办法。

第二条 本办法适用于进入中心开展公共资源交易活动过程中对中心或工作人员提供服务与管理提出的质疑、投诉、举报。

第三条 中心法规监督科承担质疑、投诉、举报事项的受理和答复等工作，对不适用于本办法的情形，由法规监督科引导提出人向相关部门提出申请。其他业务科室负责配合和协助法规监督科进行事项的调查核实等相关事宜。

通过12345政府服务热线渠道反映诉求的，按有关工作制度协调办理。

第四条 办理质疑投诉举报事项工作须依法依规、公平公正、廉洁高效。

第五条 本办法所称质疑投诉举报事项提出人（以下简称“提出人”），为相关法律法规规定的，在中心开展交易活动的招标人（采购人）、投标人（供应商）、代理机构等交易活动当事人，以及对中心工作人员违法违规行为提出投诉举报的市场主体和社会公众。

第二章 事项提出

第六条 中心为交易活动提供的服务内容、服务流程、场所与设施等与相关法律法规规定不相适应的，提出人可向中心提出质疑，符合受理条件的法规监督科予以受理。提出事项包括但不限于以下情况：

（一）未依法依规提供窗口咨询、电话咨询、网上咨询等各类咨询服务。

（二）未依法依规提供入场登记服务。

（三）未依法依规提供投标保证金收退服务，或办理时限与办理方式与法律法规规定不相适应。

（四）未依法依规提供交易信息。

（五）未依法依规提供专家抽取服务。

（六）未依法依规提供场地安排服务。

（七）未依法依规提供交易活动所需的场所、设施设备、技术等服务保障。

（八）未依据相关法律法规规定提供的其他业务服务，或办理服务事项与相关法律法规规定不相适应。

（九）未依法依规对场内交易活动进行管理，或管理范围超出法律法规规定范畴。

第七条 中心工作人员有不按交易规则制度提供服务、违反法律法规及中心相关管理规定等情况的，提出人可向中心投诉或举报，符合受理条件的法规监督科予以受理。提出事项包括但不限于以下情况：

（一）不依照法律法规制度规定要求提供交易服务或履行工作职责，在交易活动中弄虚作假、徇私舞弊、逃避监管的；

（二）对符合条件的申请未按公开的办事程序、规范、标准及时限办理，效率低下；

（三）对材料不全或不符合要求的申请，未告知提出人需要补正的全部内容或未说明不予受理理由的；

（四）对提出人申请办理事项的有关资料损毁、丢失或泄密的；

（五）对于工作范围内的事项不解答、不理睬，故意刁难、推诿的；

（六）其它影响交易活动秩序、服务质量效率较低及不符合中心相关管理规定等不良行为。

第八条 质疑、投诉、举报，应当提交质疑书、投诉书、举报书等书面材料。书面材料包括下列主要内容：

（一）提出人的名称、地址、有效联系方式；

（二）相关的请求及主张；

（三）提出事项的事实依据及法律法规、制度依据；

（四）相关证明材料或有效线索；

（五）署名。提出人为自然人的，应当由本人签字；为企业法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人或者其授权代表签字(签章)，并附有效身份证明、授权委托书。授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项；

（六）提出质疑、投诉、举报的日期；

(七) 相关法律法规要求必需提交的其他材料等。

通过网络或平台系统等渠道进行质疑、投诉、举报的，需电子签名并加盖电子签章。法律法规另有规定的，从其规定。

第三章 事项受理

第九条 对符合受理范围和条件的，法规监督科接受书面材料，并开具受理通知书（回执）。

第十条 有下列情形之一的质疑、投诉或举报，不予受理：

（一）提交的书面材料不符合本办法第八条内容要求，经提示告知后仍无法补正的；

（二）无具体事项内容，或未提供有效线索，难以查证的；

（三）所提出事项已进行处理，或正在行政复议、仲裁、诉讼等其他程序的；

（四）其他不符合法律法规要求的。

第四章 事项审查及处理

第十一条 中心受理事项后，法规监督科应按下列方式开展工作：

（一）受理事项属于本办法第七条在交易活动和服务过程中有违法违规行为的，由法规监督科对事项材料进行核查，并报告中心领导，经领导批示后做出相应的处理决定；

（二）投诉举报事项缺乏事实依据的，或者伪造材料、以非法手段取得证明材料进行投诉举报的，予以驳回；

（三）提出人撤回质疑、投诉、举报的，终止受理及相关工作。

第十二条 质疑投诉举报事项于受理之日起 30 个工作日内办理完毕，并书面答复事项提出人。受理事项较为复杂的，经中心领导批准可适当延长处理时限，并及时告知提出人。

第十三条 法规监督科按程序可通过查看监控视频记录，调取、查阅、核对有关文件资料，了解谈话等方式进行调查核实，有关科室和人员应主动配合，如实提供有效线索或资料。

第十四条 质疑投诉举报处理决定及答复材料应当包括下列主要内容：

（一）提出人的名称、地址、有效联系方式等信息；

（二）提出事项及主张；

（三）核查情况及依据；

（四）处理决定（回复反馈）的具体内容及法律法规制度依据；

（五）做出处理决定（回复反馈）的日期。

第五章 附则

第十五条 质疑、投诉、举报事项办理工作人员应当忠于职守、公正廉洁、保守秘密，不得有违规拒绝、延误超时、应当回避而不回避等行为。对在质疑答复、投诉举报处理过程中知悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私和依法不予公开的信息，应当保密。

第十六条 涉及中心工作人员的投诉和举报事项，经查实的，依照相关规定处理问责。

第十七条 法规监督科应当对每一宗质疑、投诉、举报事项建立档案，收集、整理自受理登记至事项答复全过程产生的相关文书并按照立卷归档要求登记造册。

第十八条 本制度自印发之日起试行，由柳州市公共资源交易服务中心负责解释说明。

附件：柳州市公共资源交易服务中心质疑投诉举报受理通知书

附件

柳州市公共资源交易服务中心 质疑投诉举报受理通知书

编号：

名称（单位或个人）					
地 址		邮 编			
经办人		身份证号码			
联系电话		传 真			
质疑、投诉、举报内容 摘要					
提交材料 清单					
材料份数		受理人		受理时间	年 月 日

备注：本通知书一式二份。质疑投诉举报人一份，中心存档一份。

柳州市公共资源交易服务中心

质疑投诉举报处理流程图

