

附件三

温州市水利工程招标投标活动投诉处理流程

第一条 为建立公平、高效的水利工程建设项目招标投标活动投诉处理机制，根据《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》等规定，结合温州水利实际，制定本流程。

第二条 市水利建设管理中心（以下简称建管中心）按照职责分工，负责受理市本级水利水电工程建设项目招标投标活动的投诉及其处理活动。

前款所称招标投标活动，包括招标、投标、开标、评标、中标以及签订合同等各阶段。

第三条 建管中心处理投诉时，应当坚持公平、公正、高效原则，维持国家利益、社会公共利益和招标投标当事人的合法权益。

第四条 建管中心收到投诉后，应当在三日内进行审查，视情况分别作出以下决定。

（一）对于不符合投诉处理条件的，应决定不予受理，并将不予受理的理由书面告知投诉人；

（二）对于符合投诉处理条件，但不属于本部门受理的投诉，书面告知投诉人向其他行政监督部门提出投诉；

（三）对于符合投诉处理条件，并决定受理的，收到投诉书之日即为正式受理。

第五条 有下列情形之一的投诉，不予受理。

（一）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；

（二）投诉事项不具体，且未提供有效线索，难以查证的；

（三）投诉书未署具投诉人真实姓名、签字和有效联系方式的；以法人名义投诉，但投诉书未经法定代表人签字并加盖公章的；

（四）超过投诉时效的；

（五）已经做出处理决定，并且投诉人没有提出新的证据的；

（六）投诉事项已进入行政复议或者行政诉讼程序的；

（七）其它法定不予受理情况的。

第六条 建管中心负责投诉处理的工作人员，有下列情形之一的，应当主动回避。

（一）近亲属是被投诉人、投诉人，或者是被投诉人、投诉人的主要负责人；

（二）在近三年内本人曾经在投诉单位担任高级管理职务；

（三）与被投诉人、投诉人有其他利害关系，可能影响对投诉事项公正处理的。

第七条 建管中心受理投诉后，应当调取、查阅有关文件，调查、核实有关情况。

对情况复杂、涉及面广的重大投诉事项，可以会同其他有关部门进行联合调查，共同研究后做出处理决定。

第八条 建管中心调查取证时，应当由两名以上人员进行，并做记录，交被调查人签字确认。

第九条 在投诉处理过程中，应当听取被投诉人的陈述和申辩，必要时可通知投诉人和被投诉人进行质证。

第十条 建管中心负责处理投诉的人员应当严格遵守保密规定，对于在投诉处理过程中所接触到的国家秘密、商业秘密应当予以保密，也不得将投诉事项透露给与投诉无关的其他单位和个人。

第十一条 投诉处理决定作出前，投诉人要求撤回投诉的，应当以书面形式提出并说明理由，建管中心视以下情况，决定是否准予撤回。

（一）已经查实有明显违法行为，应当不准撤回，并继续调查直至做出处理决定；

（二）撤回投诉不损害国家利益、社会公共利益或者其他当事人合法权益的，应当准予撤回，投诉处理过程终止。投诉人不得以同一事实和理由再提出投诉。

第十二条 建管中心应当根据调查和取证情况，对投诉事项进行审查，并由市水利局按照下列规定做出处理决定。

（一）投诉缺乏事实根据或者法律依据的，驳回投诉；

（二）投诉情况属实，招标投标活动确实存在违法行为的，依据《中华人民共和国招标投标法》及其他有关法规、规章做出处罚。

第十三条 建管中心应当自受理投诉之日起三十日内完成调查和核实有关情况，并由市水利局对投诉事项做出处理决定，以书面形式通知投诉人、被投诉人和其他与投诉处理结果有关的当事人。

情况复杂，不能在規定期限内做出处理决定的，经市水利局分管领导批准，可以适当延长，并告知投诉人和被投诉人。

第十四条 投诉处理决定应当包括下列主要内容：

- （一）投诉人和被投诉人的名称、住址；
- （二）投诉人的投诉事项及主张；
- （三）被投诉人的答辩及请求；
- （四）调查认定的基本事实；
- （五）处理意见及依据。

第十五条 投诉处理意见需经建管中心主要负责人审核，并报市水利局分管领导核准同意；对于投诉事项复杂、影响较大的投诉项目，需及时向市水利局主要领导和分管领导报告，其处理意见应报市水利局主要领导同意，如有必要，上报市水利局局长办公会议研究通过。

第十六条 在投诉处理过程中，发现被投诉人单位直接负责的主管人员和其他直接责任人员有违法、违规或者违纪行为的，

应当建议其行政主管部门、纪检监察部门给予处分；情节严重构成犯罪的，移送司法机关处理。

对招标代理机构有违法行为，且情节严重的，建议资格许可机关依法进行处理。

第十七条 在处理投诉过程中，不得向投诉人和被投诉人收取任何费用。

第十八条 对于性质恶劣、情节严重的投诉事项，可以将投诉事项及处理结果在有关媒体上公布，接受舆论和公众监督。

第十九条 本流程由建管中心负责解释，自印发之日起执行。