新洲区房屋建筑和市政基础设施工程建设项目招标投标活动投诉处理操作指南

一、受理范围

本操作指南适用于本区行政区域内房屋建筑和市政基础设施项目招标投标活动的投诉及其处理。

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。

二、办理依据

依据《中华人民共和国招标投标法》第六十五条，《中华人民共和国招标投标法实施条例》第六十条、第六十一条、第六十二条、第七十七条、第八十条，《湖北省公共资源招标投标监督管理条例》第二十三条、第二十四条，《武汉市公共资源交易监督管理办法》第二十一条，《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》，《湖北省公共资源招标投标投诉处理办法》之规定。

三、实施机关

本操作指南实施机关为武汉市新洲区建筑业管理办公室。

四、受理的范围及时限要求

符合《湖北省公共资源招标投标投诉处理办法》相关规定：

（一）对资格预审文件、招标文件、开标和评标结果有投诉的，投诉人应当先以书面形式向招标人提出异议。投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起10日内向行政监督部门投诉。

（二）《中华人民共和国招标投标法实施条例》第二十二条规定：潜在投标人或者其他利害关系人对资格预审文件有异议的，应当在提交资格预审申请文件截止时间2日前提出；对招标文件有异议的，应当在投标截止时间10日前提出。

（三）投标人对开标有异议的，应当在开标现场提出，招标人应当当场作出答复，并制作记录；

（四）投标人或者其他利害关系人对依法必须进行招标的项目的评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间提出。招标人应当自收到异议之日起3日内作出答复；作出答复前，应当暂停招标投标活动。

五、受理渠道

（一）受理单位：武汉市新洲区建筑业管理办公室（地址：武汉市新洲区龙腾大道祥和世纪城新洲区行政审批局2007室）。

（二）受理电话：027-89355362

（三）电子邮箱：449834172@qq.com

六、申请材料

（一）投诉书应当包含下列内容：

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.投诉请求及主张；

5.有效线索和相关证据、证明材料。

（二）其他材料

1.对应先提出异议的事项进行投诉的，还应当附异议及其处理的相关资料。已向其他行政监督部门投诉的，应当一并说明。

2.投诉人是法人的，投诉书必须由其法定代表人签字并盖章，并附有效身份证明复印件。

3.投诉人是其他组织或者自然人的，投诉书必须由其主要负责人或者投诉人本人签字，并附有效身份证明复印件。

4.投诉书有关材料是外文，投诉人应当同时提供中文译本。

以上材料申请人自备，材料复印件应选用A4纸张，同时加盖公章。

七、办理时限

受理时限：三个工作日，视情况分别作出处理决定。

法定办结时限：三十个工作日。

（一）对属于本部门受理，但属于《湖北省公共资源招标投标投诉处理办法》第十七条情形，不符合受理要件的投诉，决定不予受理，并将不予受理理由一次性书面告知投诉人。

（二）对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投诉。

对符合投诉受理要件并决定受理的，行政监督部门收到投诉书之日即为正式受理。

需要检验、检测、鉴定、专家评审，所需时间不计算在前款规定的三十个工作日内。

八、不予受理情形

（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；以法人名义投诉的，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）已经作出处理决定，并且投诉人没有提出新的证据；

（六）投诉事项应先提出异议没有提出异议、投诉事项已进入行政复议或者行政诉讼程序的；

（七）投诉事项属于有关法律、法规、规章规定的处于保密阶段的事项，投诉人不能提供合法信息来源和有效证据的；

（八）其他行政监督部门已经受理。

（九）不属于本部门职权范围的。

九、变更撤回投诉

投诉人要求变更投诉请求及主张或者投诉人要求撤回投诉的，以书面形式提出，行政监督部门视以下情况，决定是否予以准许：

（一）已查实有明显违法行为的，应当不准变更或者撤回，并继续调查直至作出处理决定；

（二）变更已超出原投诉范围，原证据已不足以证明，告知投诉人另行投诉；

（三）变更或者撤回不损害国家利益、社会公共利益或者其他当事人合法权益的，应当予以准许；

（四）投诉人不得以同一事实和理由再次提出投诉。

十、投诉处理流程

（一）申请：投诉人提交投诉书。

（二）受理：收到投诉书后，三个工作日内审查，视情况分别作出处理决定。

（三）审查：调查核实有关情况。

（四）决定：自受理投诉之日起三十个工作日内，对投诉事项作出处理决定。

（五）送达：对投诉事项作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。

对于性质恶劣、情节严重的投诉事项，综合监督管理机构或行政监督部门应当将投诉处理结果在公共服务平台或有关媒体上公布，接受舆论和公众监督。

十一、办理服务

（一）咨询方式：

1．现场咨询：武汉市新洲区建筑业管理办公室（地址：武汉市新洲区龙腾大道祥和世纪城新洲区行政审批局2007室）

2．电话咨询：工作时间拨打027-89355362、027-89356527进行咨询。

（二）咨询回复：通过现场和电话咨询，当场回复。

十二、办理结果

对投诉事项作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。

十三、责任追究

（一）行政监督部门投诉处理人员徇私舞弊、滥用职权或者玩忽职守，依法给予行政处分；构成犯罪，依法追究刑事责任。

（二）投诉人有下列情形之一的，行政监督部门依法依规给予信用记分、抄送相关行政主管部门或者纪检监察机关；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任：

1.以投诉为名排挤竞争对手；

2.故意捏造事实，伪造证明材料；

3.以非法手段取得证明材料；

4.非法阻碍招标投标活动正常进行；

5.投标人在新洲区内一年内3次以上（含3次）提出投诉均查无实据的。

（三）投诉人、被投诉人、招标代理机构、招标投标交易场所、评标委员会成员等单位和人员有下列情形之一，由行政监督部门责令改正，依法依规给予信用记分、抄送相关行政主管部门或者纪检监察机关；造成严重后果的，依法依规追究相关单位或者人员责任：

1.拒绝、阻挠行政监督部门依法查阅、调取有关证据；

2.在行政监督部门依法调查时隐藏证据或者提供不实的证据或证言；

3.拒不执行行政监督部门依法作出的处理决定；

4.损害国家利益、公共利益和他人合法权益。

（四）投诉人虚假投诉、恶意投诉，给其他当事人造成工期延误、投标保证金冻结以及因投诉产生费用支出等经济损失，依法承担赔偿责任。投标人虚假投诉、恶意投诉，招标人可比照损失抵扣其投标保证金、履约保证金。

**投诉处理流程图**

**处理决定**

自受理投诉之日起三十个工作日内，对投诉事项作出处理决定，并以书面形式通知投诉人、被技诉人和其他与投诉处理结果有关的当事人

已经查明有明显违法行为的，不准撤回并继续调查

**调查**

由两名以上行政执法人员进行，应当调取、查阅有关文件，调查、核实有关情况

**受理**

行政监督部门收到投诉后三个工作日内进行审查作出是否受理的决定

**提出投诉**

投标人认为招标设标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起十日内提出书面投诉

投诉情况属实，招投标活动确实存在违法违规行为的，依据招标投标法、招标投标法实施条例、湖北省公共资源交易监督管理条例及其他法规、规章作出处理

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，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

投诉缺乏事实根据或者法律依据的，或者投诉人捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得的证明材料进行投诉的，驳回投诉

行政监督部门听取被投诉人的陈述申辨，必要时通知投诉人和被投诉人进行质证

投诉处理决定作出以前，投诉人可以以书面形式提出撒回投诉申请

对符合投诉处理决定的，但是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投诉

不符合投诉处理条件的，决定不予受理，并将不予受理的原因书面告知投诉人