

枣庄市住房和城乡建设局文件

枣住建工字〔2021〕48号

关于印发《枣庄市建设工程招标投标活动投诉处理工作流程》（试行）的通知

各区（市）住房和城乡建设局、枣庄高新区国土住建局、枣庄市公共资源交易中心及区（市）分中心、各有关单位：

现将《枣庄市建设工程招标投标活动投诉处理工作流程》印发给你们，请遵照执行。本工作流程在试行期间，如发现问题或存在争议的，请及时向市住建局反馈。

各区（市）联系人及联系电话：

市直	0632-8665619	邵谦
滕州	0632-5577189	王保东
薛城区	0632-4410020	单颖
山亭区	0632-8829115	刘强
市中区	0632-3621075	周晓亮
峄城区	0632-7727537	张凯

台儿庄区 0632-6636135 孙莹莹
枣庄高新区 0632-8693977 杨孔生

枣庄市住房和城乡建设局
2021年10月21日

枣庄市建设工程招标投标活动投诉处理 工作流程

一、工作依据

根据《招标投标法》《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》（国家发改委、建设部等七部委第 11 号令）《山东省房屋建筑和市政工程招标投标活动投诉处理办法》，制定本工作流程。

二、受理条件

《工程建设项目招标投标活动投诉处理办法》（国家发改委、建设部等七部委第 11 号令）。

三、受理处理时限

自收到投诉之日起 3 个工作日内决定是否受理投诉，并自受理投诉之日起 30 个工作日内，对投诉事项做出处理决定，并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。需要检验、检测、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在内。情况复杂，不能在规定期限内作出处理决定的，经批准可以适当延长，并告知投诉人和被投诉人。

四、所需材料

当事人提供招投标活动材料和证据。

五、程序

（一）受理。在接到投诉人提交的投诉书后，及时查明与投诉案件有关的情况，3 个工作日内视情况分别作出是否受理的决

定，并告知投诉人。对于符合投诉条件并决定受理的，进行登记并详细记载投诉的有关情况，按要求填写《枣庄市建设工程招标投标投诉登记表》。对符合投诉处理条件，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。对不符合投诉处理条件，决定不予受理的，将理由书面告知投诉人。

（二）调查取证。对受理的案件，立即组建两人以上的调查组展开调查。负责投诉处理的工作人员，如与投诉人或被投诉人有直接或间接关系的应当主动回避，调查过程中应当遵守保密规定，对于在处理投诉中接触到的国家秘密、商业秘密应当保密。调查人员应按照全面、客观、公正的态度查阅有关文件，调查、核实有关情况。必要时可通知投诉人和被投诉人进行质证，调查取证时应当由两名以上工作人员参加，详细记载询问笔录，询问笔录经被询问人核实后，如有差错、遗漏允许补充，最后与记录询问笔录的调查人员一并签字盖章。

（三）提出调解意见。调查人员调查取证结束后，对所获得的证据材料进行整理、分析，必要时组织专家组对投诉有关的问题进行鉴定，需要相关部门配合的，移交有关部门进行会审，依据有关法律、法规和规章制度对本次投诉做出处理意见。

（四）告知。承办人员应当根据《中华人民共和国招标投标法》的规定向投诉人进行告知，形成书面材料下发给投诉人，由当事人签收或由承办人员通过制作《送达回证》等方式送达。

（五）存档归卷。投诉处理完毕后，将《枣庄市建设工程招标投标投诉处理决定书》以及调查处理过程中形成的有关表格、

文书、图片、照片、资料等编目装订，立卷归档，妥善保管。不得擅自摘抄、复印、借阅、扣押、销毁。

（六）案件移交。在投诉处理过程中，如发现违法违规行为的线索和情况时，承办单位应及时通过相应的监督平台向工程所在地的相关纪检、公安部门移交案件。

六、监督检查

对执行情况进行经常性自检自查。按照各自职责对执行情况进行监督检查，每半年不少于一次；通过公开公示的形式接受社会监督；接受人大、政协等方面的监督检查。

七、其他

投诉处理有关责任人违反本工作流程规定的，情节较轻的，责令立即改正，进行诫勉谈话或通报批评。情节较重的，依法给予相应处分，并调离现有工作岗位，一年内不得从事与该岗位性质相同或相近的工作。情节严重，构成犯罪的，移交司法机关依法处理。

信息公开属性:主动公开

枣庄市住房和城乡建设局办公室

2021年10月21日印发
