附件3

忻州市财政局政府采购投诉工作指引

 投诉条件：

1.质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以向同级财政部门提起投诉。

跨区域联合采购项目的投诉，采购人所属预算级次相同的，由采购文件事先约定的财政部门负责处理，事先未约定的，由最先收到投诉的财政部门负责处理；采购人所属预算级次不同的，由预算级次最高的财政部门负责处理。

2.提起投诉前已依法进行质疑。

3.投诉内容符合《政府采购质疑投诉办法》相关规定。

4.在投诉有效期内提起投诉。

5.同一投诉事项未经财政部门投诉处理。

投诉期限：

1.供应商应在质疑答复期满后15个工作日内提起投诉，超过投诉有效期限的，财政部门将不予以受理。

2.若供应商在投诉期间内将投诉文书邮寄的，不算过期。邮寄期以快递单号查询信息或邮戳信息为准。

投诉方式：

1.投诉人应当按照《政府采购质疑投诉办法》第七条第二款规定的信息内容，并按其规定的方式提起投诉。

 2.投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书的副本。

3.质疑供应商可以委托代理人进行投诉，授权委托书应当明确代理人的姓名、代理事项、具体权限和相关事项。投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉人为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或者盖章，并加盖公章。

投诉内容：

投诉书内容严格按照《政府采购质疑投诉办法》第十八条规定内容执行。

处理流程：

 1.接收投诉书。投诉人以非书面形式提出投诉的，财政部门应要求投诉人以书面形式提起投诉，并告知投诉期限的相关规定。

2.审查投诉书。财政部门收到投诉书后，应当在5个工作日内进行审查，审查后按照下列情况处理：

 （1）投诉书内容不符合《政府采购质疑投诉办法》第十八条规定的，应当在收到投诉书5个工作日内一次性书面通知投诉人补正。补正通知应当载明需要补正的事项和合理的补正期限。

投诉人未按照补正期限进行补正的或者补正后仍不符合规定的，不予受理。

 （2）投诉不符合《政府采购质疑和投诉办法》第十九条规定的，应当在3个工作日内书面告知投诉人不予受理，并说明理由。

（3）投诉不属于本部门管辖的，应当在3个工作日内书面告知投诉人向有管辖权的部门提起投诉。

（4）投诉符合《政府采购质疑和投诉办法》第十八条、十九条规定的，收到投诉书之日起即为受理；有投诉书补正的，受理时间为收到补正的投诉书之日，因补正导致投诉在受理时已超过法定投诉期限的，投诉期限时间有效性以补正前收到投诉书时间为准，受理时间仍为收到补正的投诉书之日。

3.发出投诉答复通知书。一是财政部门受理投诉后，应当在8个工作日内向被投诉人和其他与投诉事项有关的当事人发出投诉答复通知书及投诉副本。二是被投诉人和其他与投诉事项有关的当事人应当在收到投诉答复通知书及投诉副本之日起5个工作日内，以书面形式向财政部门作出说明，并提交相关证据、依据和其他有关材料。三是被投诉人未按照投诉答复通知书要求提交相关证据、依据和其他有关材料的，视同其放弃说明权利，依法承担不利后果。

4.调查核实。一是财政部门处理投诉事项原则上采用书面审查的方式。财政部门认为有必要时，可以进行调查取证或者组织质证。二是财政部门可以根据法律、法规规定或者职责权限，委托相关单位或者第三方开展调查取证、检验、检测、鉴定。三是财政部门依法进行调查取证时，投诉人、被投诉人以及与投诉事项有关的单位及人员应当如实反映情况，并提供财政部门需要的相关材料。四是应当由投诉人承担举证责任的投诉事项，投诉人未提供相关证据、依据和其他有关材料的，视为该投诉事项不成立。

5.专家论证。一是供应商对采购文件提出投诉的，财政部门可以组织专业人员对采购文件进行论证。二是供应商对评审过程、中标或者成交结果提出投诉的，财政部门可以要求采购人、采购代理机构组织原评审小组对评审过程和结果进行复核。

6.组织质证。财政部门认为有必要时，可以组织质证。质证应当通知相关当事人到场，质证流程如下：

（1）投诉人就提出请求的事实、理由和主张进行陈述，并出示证据，被投诉人、与投诉事项相关的当事人就其证据进行质证。

（2）被投诉人就投诉事项具体行为的事实、理由和依据进行答辩，并出示证据，投诉人、与投诉事项相关的当事人就证据进行质证。

（3）与投诉事项相关的当事人出示证据，投诉人、被投诉人就其证据进行质证。

（4）投诉人、被投诉人和与投诉事项相关的当事人分别作最后陈述。

（5）质证应制作笔录、并由当事人签字确认。

7.暂停采购活动。一是财政部门在处理投诉事项期间，可以视具体情况书面通知采购人和采购代理机构暂停采购活动，暂停采购活动时间最长不得超过30日。二是采购人和采购代理机构收到暂停采购活动通知后应当立即中止采购活动，在法定的暂停期限结束前或者财政部门发出恢复采购活动通知前，不得进行项目的采购活动。

8.处理结果。

（1）投诉处理过程中，有下列情形之一的，财政部门应当驳回投诉：一是受理后发现投诉不符合法定受理条件；二是投诉事项缺乏事实依据，投诉事项不成立；三是投诉捏造事实或者提供虚假材料；四是投诉人以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

（2）财政部门受理投诉后，投诉人书面申请撤回投诉的，财政部门应当终止投诉处理程序，并书面告知相关当事人。

（3）投诉人对采购过程或者采购结果提起的投诉事项，财政部门经查证属实的，应当认定投诉事项成立。经认定成立的投诉事项不影响采购结果的，继续开展采购活动；影响或者可能影响采购结果的，财政部门按照下列情况处理：一是未确定中标或者成交供应商的，责令重新开展采购活动。二是已确定中标或者成交供应商但尚未签订政府采购合同的，认定中标或者成交结果无效。合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者成交供应商的，应当要求采购人依法另行确定中标、成交供应商；否则责令重新开展采购活动。三是政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同。合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交供应商候选人中另行确定中标或者成交供应商的，应当要求采购人依法另行确定中标、成交供应商；否则责令重新开展活动。四是政府采购合同已经履行，给他人造成损失的，相关当事人可依法提起诉讼，由责任人承担赔偿责任。

处理期限：

 1.财政部门应当自收到投诉之日起30个工作日内对投诉事项作出处理决定。

2.财政部门处理投诉事项，需要检验、检测、鉴定、专家评审以及需要供应商补正材料的，所需时间不计算在投诉处理期限内。

前款所称所需时间，是指财政部门向相关单位、第三方、供应商发出相关文书、补正通知之日至收到相关反馈文书或材料之日。

1. 财政部门向相关单位、第三方开展检验、检测、鉴定、专家评审的，应当将所需时间书面告知投诉人。

处理决定：

 1.财政部门作出处理决定，应当制作投诉处理决定书，并加盖公章。

2.投诉处理决定书应当包括下列内容：

（1）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址等；

（2）处理决定查明的事实和相关依据，具体处理决定和法律依据；

（3）告知相关当事人申请行政复议的权利、行政复议机关和行政复议申请期限，以及提起行政诉讼的权利和起诉期限。

（4）作出处理决定的日期。

送达方式：

 1.财政部门应当将投诉处理决定书送达投诉人和与投诉事项有关的当事人，并及时将投诉处理结果在山西省政府采购网上公告。

2.通过当面送达方式送达投诉处理决定书的，应由受送达人在送达回证上签字或盖章。

3.通过邮寄方式送达投诉处理决定书的，在投诉处理档案中应保存快递单复印件和快递单号网上查询信息截图。

其他事项：

1. 财政部门处理投诉不得向投诉人和被投诉人收取任何费用。但因处理投诉发生的第三方检验、检测、鉴定等费用，由提出申请的供应商行先行垫付。投诉处理决定明确双方责任后，按照“谁过错谁负担”的原则由承担责任的一方负担；双方都有责任的，由双方合理分担。

2.投诉人在全国范围12个月内三次以上（含三次）投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。

3.投诉人有下列行为之一的。属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动：

（1）捏造事实；

（2）提供虚假材料；

（3）以非法手段取得材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为非法手段取得材料。