

# 义市交通运输局

## 义市交通运输局招标投标投诉工作制度

### 一、限时办结。

做到当天收件当天启动审查，符合受理条件的在1个工作日内受理；属于投诉范围但材料不全的，在1个工作日内告知需要补充的材料；不符合受理条件的，在1个工作日内告知投诉人，最长不得超过3个工作日。优化调查流程，投诉受理后，应当立即启动调查程序；对需要被投诉人、利害关系人陈述、申辩、答复的，调查与陈述、申辩、答复可以同步进行，提高调查效率。优化投诉处理决定流程，及时通报调查进度，投诉处理决定需集体研究决定的，及时提请部门领导集体研究决定。将办结效率、结案率纳入年终考核。

### 二、投诉预警机制。

建立投诉案件处理台账，安排专人登记收件时间、受理时间、处理进度等事项，及时提醒案件负责人加快案件处理进程，对办件进度不快的及时进行提醒。要按周对投诉处理事项进行梳理，厘清每件投诉在各处理阶段的剩余时限，进行“预警”，杜绝超时办理情况发生。如出现超期办理，应当书面通知招标人及相关当事人，告知其超期原因，征得同意后限期办结。如因工作人员个人原因造成超期，应当依规追究其责任。

### 三、投诉转办、移交机制。

在接到投诉后，发现属于其他行政监督部门管辖的事项，及时书面告知有管辖权的行政监督部门处理，并向投诉主体

反馈。在处理投诉过程中，对涉嫌违纪、违法犯罪的，及时移交司法机关和纪检监察机关处理，并做好调查配合。

#### 四、投诉档案管理机制。

凡已受理的投诉，要及时登记建档，资料应完整。及时将投诉处理程序所产生的各种文件及相关材料及时分类整理、编号，交投诉办存档。投诉档案资料要坚持集中统一管理的原则，个人不得保存属于归档范围的资料。投诉接待室工作人员应充分收集投诉档案资料，为以后档案资料的再利用提供服务。相关部门、人员借阅投诉档案，应当履行借阅手续，做好借阅记录。

#### 五、做好投诉信息公开。

及时将投诉处理结果在网上公开，并做好信息归集工作，将信息归集至监管平台。

#### 六、严明投诉工作纪律。

在处理投诉时，应坚持公平、公正、高效原则，严格遵守保密规定，除投诉处理过程中必要的调查、质证外，不得泄露投诉人信息和投诉事项负责投诉处理的工作人员存在可能影响对投诉事项公正处理情况的，应当主动回避。

#### 七、本制度自引发之日起实施。

