锡财综〔2023〕774号

锡林郭勒盟财政局关于加强政府采购质疑投诉处理工作的通知

盟本级各预算单位、政府采购代理机构：

为进一步优化政府采购营商环境，规范我盟政府采购质疑和投诉处理工作，有效化解政府采购争议纠纷，保护政府采购当事人合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购质疑和投诉办法》等法律法规规定，结合政府采购监督管理工作实际，就规范我盟政府采购质疑和投诉处理工作通知如下：

1. 提高责任意识，充分认识质疑和投诉的重要意义

政府采购质疑和投诉是促进政府采购活动公开、公平、公正的有效措施，是完善政府采购纠错机制和监督手段的重要途径。采购人、代理机构和财政部门要充分认识政府采购质疑和投诉的重要意义，逐步建立健全快速反应机制，不断强化受理主体责任，严格落实“首问负责制”，切实提高责任意识，维护国家利益和社会公众利益，确保质疑投诉问题在符合法律法规的前提下最短时间内获得调查处理，做到质疑投诉事项事事有交待、件件有回音，促进我盟政府采购工作有序发展。

1. 规范询问、质疑答复，维护政府采购活动秩序

**（一）健全政府采购内部控制管理制度。**采购人、采购代理机构应将询问、质疑答复及配合投诉处理纳入政府采购内部控制管理制度，健全政府采购询问、质疑答复机制，按照不相容岗位分离原则，分别设立政府采购业务操作岗位及质疑答复岗位，精细分工、专人专岗。妥善处理供应商依法提出的质疑事项和诉求，防止矛盾激化，产生负面效应，争取在质疑答复阶段化解所有矛盾和争议。

**（二）完善政府采购询问、质疑答复机制。**采购人、采购代理机构要按照“依法依规、诚实信用、权责对等、公平公正、简便高效”的原则，处理供应商提出的询问、质疑事项和诉求。对供应商提出的询问、质疑，采购人及代理机构应在法定期限内尽快答复和处理，从各环节提高质量，精简办案时限。采购人或者采购代理机构原则上在接到询问后，应在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。采购人或者采购代理机构收到质疑函后2个工作日内进行审查，如供应商提交的质疑函不符合《政府采购质疑和投诉办法》第十二条之规定的，应一次性书面通知质疑供应商予以补正。采购人或者采购代理机构应在7个工作日内对质疑事项作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。质疑事项涉及评审过程、中标或者成交结果的，采购人、采购代理机构可以组织原评审委员会协助答复质疑，在认真负责调查分析的基础上，依法、公正地作出解释和答复，答复内容应当客观有据，并逐一回复质疑事项，不得敷衍塞责、答非所问，不得将不符合法律法规规定的评委意见或将评委意见原封不动作为质疑答复意见。

**（三）建立质疑答复情况报送机制。**质疑答复导致中标、成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当在5个工作日内将有关情况书面报告本级财政部门。采购人、采购代理机构在质疑答复处理过程中发现被质疑的有关供应商确实存有实质性违反采购文件规定或其他违法违规行为的，应提请本级财政部门对被质疑相关供应商依法进行处理。

三、加强投诉管理，完善政府采购投诉处理工作机制

**（一）明确投诉程序。**投诉人提起投诉前，应依法进行质疑。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时间内作出答复的，可以在答复期满后 15个工作日内向采购人所属预算级次的财政部门提起

**（二）畅通投诉渠道。**财政部门应坚持投诉渠道公开化，在“内蒙古自治区政府采购网”、“锡林郭勒盟财政局门户网”公开投诉地址及服务电话，及时受理政府采购各类投诉。制定政府采购质疑投诉流程图，化繁为简、直观清晰地列明质疑投诉环节、受理期限，使政府采购各方当事人知晓质疑投诉流程及权利义务。

**（三）坚持高效原则。**供应商对采购文件提起的投诉，财政部门应在规定的时间内进行审查，原则上应在 20个工作日内办结;供应商对采购过程或采购结果提起的投诉，案情简单目不涉及调查取证、无需组织专家评审的，可酌情缩短办结时间，对投诉事项作出处理决定。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省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告。

**（四）建立健全政府采购投诉处理档案管理制度。**政府采购投诉处理档案是政府采购档案的重要组成部分，财政部门必须妥善保存，不得伪造、变造、隐匿或者销毁。投诉处理档案应包括质疑及答复情况、投诉书、投诉书审查情况、取证情况、专家论证情况、处理决定、文书送达回证以及其他与投诉有关的资料。

**（五）建立完善政府采购投诉处理法律咨询制度。**财政部门应加强与本单位法规机构的联系，共同做好投诉处理工作，防范法律风险。在政府采购投诉处理中，财政部门应就投诉事项的法律相关问题，咨询法律顾问、法规机构的法律意见。

**（六）创新政府采购纠纷调解机制。**按照“合法合规、诚实信用、高效便捷、注重效果”的原则，在处理各类投诉案件时，探索建立先调解、后裁决、调解与裁决并行的模式，有效化解政府采购矛盾纠纷。财政部门认为有必要的，可以在法定职责范围内，以当事人双方自愿为基础，坚持客观中立立场，通过约谈、提供法律意见、召开协商会等方式，引导双方化解矛盾。

**（七）依法处理违法违规政府采购当事人。**政府采购投诉处理过程中，对发现各当事人有违法违规行为的，各级财政部门要进一步实施监督检查，依法处理有违法违规行为的供应商、代理机构、专家等相关当事人，并记入信用记录。

四、推行质疑、投诉全流程电子化管理

**（一）质疑申请及答复。**供应商登录内蒙古自治区政府采购云平台线上向采购人或代理机构提出质疑申请，同时在法律法规规定的时间内提交纸质材料，质疑提出时间依据相关法律规定以供应商提交纸质材料时间为准。

收到质疑申请后，采购人或采购代理机构可在线上进行质疑受理及答复，受理时间按照相关法律规定以收到纸质材料时间为准，质疑结果可线上发送供应商，同时以书面形式通知供应商，质疑答复全过程进行线上操作、留痕。

**（二）投诉申请及处理。**投诉人可通过登录内蒙古自治区政府采购云平台线上向政府采购监管部门提出投诉申请，同时在法律法规规定的时间内提交纸质材料，投诉提出时间依据相关法律规定以投诉人提交纸质材料时间为准。投诉人也可现场在投诉受理点配备的投诉申请终端机进行投诉登记，直接在设备上完成身份认证（身份识别、关联手机号）、投诉申请、查询进度等，并提交纸质材料。

投诉成功受理后，政府采购监管部门可通过线上进行调查取证和组织召开远程质证听证会，进一步完善政府采购投诉处理程序，降低败诉风险。同时通过政府采购投诉电子化管理将投诉处理业务内部风险控制要求贯穿于受理到做出决定的全流程及各环节，覆盖所有岗位和人员，全过程留痕并存档形成完整的电子档案。

五、强化保障措施

**(一)科学合理确定采购需求。**采购人、采购代理机构对照《内蒙古自治区政府采购常见违法违规行为清单》，按照依法依规、完整明确、科学合理、厉行节约原则合理确定采购需求、规范编制采购文件，从源头上减少政府采购质疑投诉，

**(二)客观公正进行采购评审。**采购人、公共资源交易中心、采购代理机构做好评审准备工作、严肃评审纪律，做好信用评价记录，确保评审活动依法有序、规范高效，充分保障采购活动公正、公平、透明，从而在采购过程中预防质疑投诉。

**(三)强化质疑投诉服务意识。**采购人、代理机构和财政部门要强化责任意识和服务意识，从改善服务态度、提高服务水平，增强服务效能入手，高效处理质疑投诉事项，加大政府采购法律法规宣传力度，规范政府采购行为，提升业务能力和水平，减少质疑投诉事项发生。

锡林郭勒盟财政局

2023年8月25日