

聊城市公共资源交易中心文件

聊公共资源〔2019〕24号

聊城市公共资源交易中心 投诉处理管理制度

第一条 为进一步规范管理聊城市公共资源交易中心(以下简称中心)投诉处理流程,维护交易秩序,保障进场交易项目公平、公正、公开,制定本制度。

第二条 本制度所称投诉,是指公民、法人或其他组织对中心干部职工违规行为的投诉及对中心工作的意见建议。与交易项目有关投诉,投诉人需根据网站公示的行政监督电话投诉至相关部门。

第三条 综合科设专人负责投诉受理、调查、处理及回复,中心其他科室配合综合科做好有关投诉事项的调查处理工作。

第四条 畅通投诉渠道,公布投诉电话、投诉网站,在中心

网站公布行政监督投诉信息。

第五条 市长热线 12345 投诉处理流程：

（一）受理。综合科接到市行政审批服务局督查考核科转交的 12345 投诉后，根据投诉内容转相关业务科室处理。

（二）办理。投诉承办科室对投诉提出拟办意见，呈中心领导逐级审批后，按照 12345 要求时限将处理意见报综合科，由综合科统一报市行政审批服务局督查考核科。

第六条 电话投诉处理流程：

（一）接案。综合科收到电话投诉后，应对投诉人的姓名、工作单位（或家庭住址）、联系方式、投诉时间和投诉事项等主要内容进行登记，能即时回复的立即回复，不能即时回复的告知回复时限。不属于中心职责范围内的事项，当场告知投诉人接受投诉主体及联系方式。

（二）办理。综合科根据投诉内容转相关科室，由投诉承办科室联系投诉人核实情况后提出拟办意见，呈中心领导逐级审批，并按规定时限妥善处理服务对象投诉。

紧急投诉事项或可能造成重大影响的有关事项，应第一时间上报中心领导，采取有效措施防止不良影响的发生。

第七条 网站投诉处理流程：投诉人可以通过中心网站咨询建议版块进行投诉，综合科根据投诉内容转相关科室，由承办科室核实情况后提出拟办意见，呈中心领导逐级审批后报综合科，综合科按规定时间统一进行回复。

第八条 一般事项在 3 个工作日内回复；较复杂事项在 7 个工作日内回复；重大事项经主任办公会议研究，可以适当延长办理期限，但不得超过 30 个工作日。

第九条 科室负责人为一般投诉事项的处理负责人；涉及投诉人是科室负责人，由分管领导负责处理；涉及投诉人是分管领导，由中心主任负责处理。

第十条 投诉处理完结，综合科应将投诉相关材料整理归档并妥善保存。

第十一条 本制度自发布之日起执行。

第十二条 本制度由综合科负责解释。

聊城市公共资源交易中心

2019 年 12 月 11 日

