

# 陕西省财政厅

陕财办采函〔2022〕15号

## 陕西省财政厅关于在全省开展 电子化投诉工作有关事项的通知

各设区市、杨凌示范区、韩城市财政局，省级各部门、单位，各政府采购代理机构，各政府采购供应商：

为增加供应商投诉途径，建立与“互联网+政府采购”相适应的快速裁决渠道，降低供应商投诉成本，优化政府采购营商环境，根据政府采购法律法规及有关规定，结合我省实际，经研究决定，在全省范围内开展电子化投诉工作。现就有关事项通知如下：

### 一、实施意义

开展电子化投诉是深化政府采购制度改革，实施“互联网+政府采购监督”，优化政府采购营商环境，健全政府采购投诉处理机制，完善执法标准化建设的重要举措，有利于提高投诉处理效率，保障当事人合法权益，构建公平、公正、公开的政府采购

统一大市场。

## 二、系统功能

我省电子化投诉系统 2022 年 10 月 8 日正式上线运行，系统通过“制度+技术+人员”三维管理，实现全省政府采购投诉网上提起、受理、调查、处理、公示、归档等事项“一网通办”，具备下列主要功能：

（一）在线投诉提起。政府采购供应商可在系统进行投诉信息登记、投诉资料上传，系统支持投诉书、授权委托书生成、查看、下载、打印、上传。

（二）投诉受理。各级财政部门可在系统实现补正、受理、不予受理文书的生成、查看、下载、打印、上传、送达。政府采购投诉供应商可在系统查看、接收相关文书，并上传补正材料。

（三）投诉调查。各级财政部门可在系统实现答复通知书、暂停通知书等调查取证文书生成、查看、下载、打印、上传、送达，同时，系统支持其他调查取证结果的录入、查看、下载、打印、上传。政府采购投诉相关当事人可在系统查看、接收、下载、打印相关文书并上传答复意见书。

（四）投诉处理。各级财政部门可在系统实现投诉处理决定文书查看、下载、打印、上传、送达、信息公告。政府采购投诉相关当事人可在系统查看、接收、下载、打印投诉处理决定书。

### （五）统计分析

各级财政部门可在系统查看投诉数据、统计分析结果。

### 三、操作注意事项

（一）供应商。提起政府采购电子化投诉的供应商应严格遵照政府采购电子化投诉操作流程（见附件）提起投诉。一是应在陕西省政府采购网投诉专区进行实名注册，获取供应商注册账户；二是应在系统内选择项目所在区域，并勾选同意接受线上送达；如部分投诉材料确实无法在系统上传，可线下递交；三是按要求上传相关材料，并对材料及签章的真实性负责；四是密切关注投诉处理步骤，及时登录系统查收相关文书。

（二）政府采购投诉相关当事人。政府采购电子化投诉相关当事人（包括各采购人、代理机构、相关供应商、专家等）应积极配合监管部门，密切关注投诉处理步骤，及时登录系统查收相关文书，并在法定时限内上传答复材料。

（三）监管部门。各级财政部门要及时登陆系统，查看投诉信息，按照法律法规及时开展投诉受理、调查、处理工作，在法定时限内完成相关文书印发及送达工作。

### 四、工作要求

（一）加强组织领导。政府采购投诉电子化系统是实现政府采购透明化管理、进一步优化营商环境、提高投诉处理效率的重要举措，各级财政部门要高度重视，精心组织，严格按照本通知要求，认真做好电子化投诉各项工作，积极推动电子化投诉工作落地见效。

（二）明确工作职责。各级财政部门要充分发挥职能，做好

电子化投诉政策宣讲、系统操作培训及答疑解释工作、投诉受理调查处理工作；各采购人、代理机构、评审专家及供应商要按照财政部门要求，积极做好投诉配合工作；省级财政部门要督促系统开发公司做好系统基础环境配置，积极配合各级财政部门开展操作培训，做好操作答疑解释等工作。

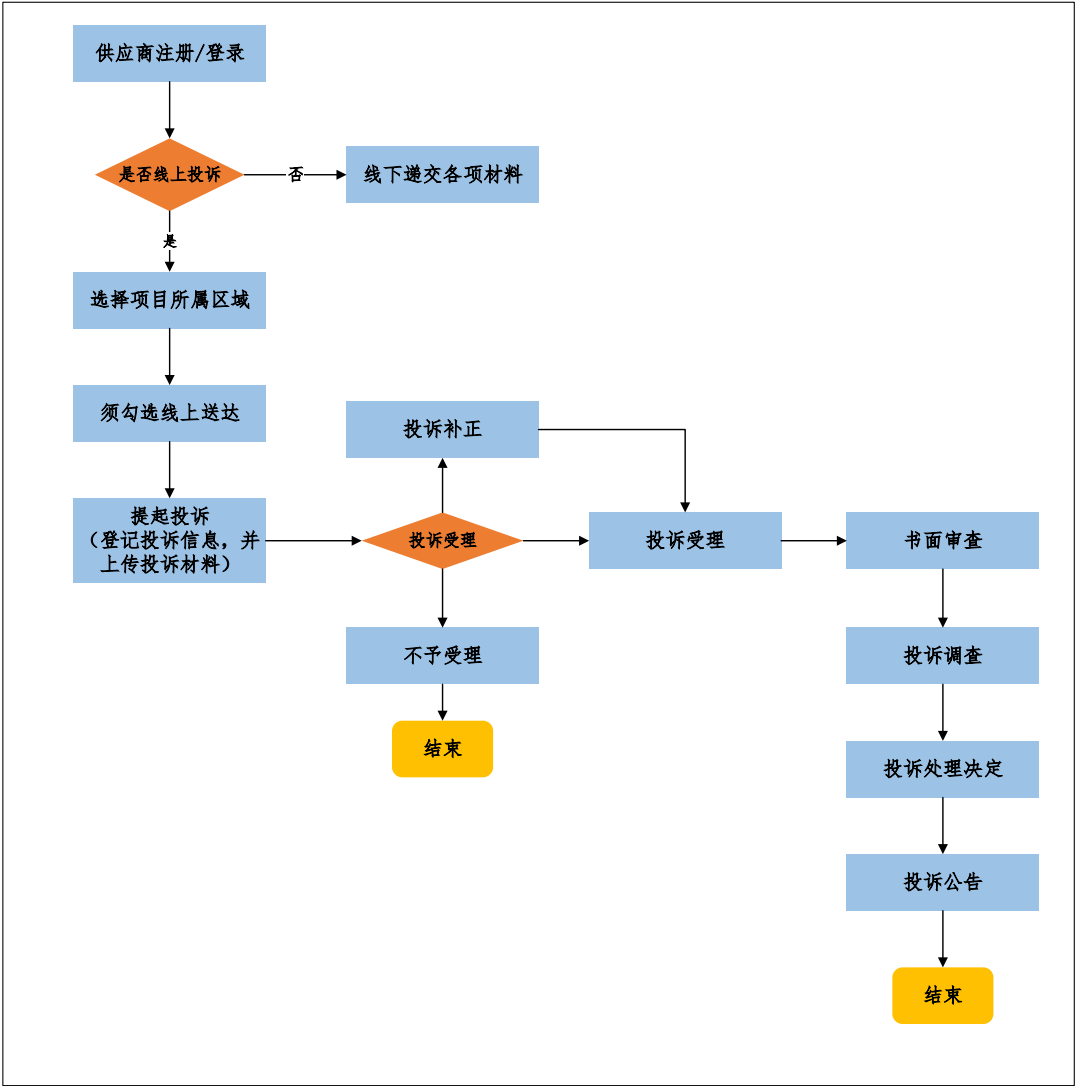
（三）加强沟通交流。各级财政部门要认真做好电子化投诉工作，为供应商提供便利化条件，鼓励各供应商提起政府采购投诉时，优先选择便捷的电子化投诉方式，如供应商提起电子化投诉确有困难，不得拒收线下投诉材料。各政府采购当事人在电子化投诉工作中，如遇到问题或有任何意见和建议，请及时与同级财政部门联系。

附件：政府采购供应商电子化投诉流程



（此件主动公开）

# 政府采购供应商电子化投诉流程



陕西省政府采购供应商提起电子化投诉需遵循以下流程：

1. 参与政府采购投诉供应商必须为陕西省政府采购网注册供应商，如未注册请在陕西省政府采购网投诉专区注册；
2. 投诉人投诉时需准确选择项目所在区域，并勾选线上送达；
3. 投诉人提起投诉，应填写相关投诉信息，并按系统要求将

质疑函、质疑答复函、授权委托书、投诉书等材料上传至系统(需按要求签字盖章);

4. 投诉人需及时登录系统关注投诉案件处理步骤。如需补正, 投诉人要在法定时限内提交补正材料;

5. 投诉人提起电子化投诉完毕, 监管部门依法进行投诉补正、受理、不予受理、书面审查、调查取证、作出投诉处理决定, 发布信息公告等工作;

6. 供应商提起电子化投诉后, 对同一项目不得在线下重复递交投诉材料。