投诉处理不能“以此代彼”

**案情概述**

本案所涉项目为某区下属国有企业采购的安心公寓空调项目。申请人G公司为某品牌空调代理商。中标结果公告后，申请人认为招标文件以不合理的条件限制其他供应商，致使申请人无法参与投标，且参与投标的3家投标供应商的股份和职务交叉，公司地址相同，存在恶意串标、围标的行为，不符合政府采购法有关供应商资质的要求。于是，G公司于当年11月13日就上述事项以邮政EMS形式向被申请人（采购单位）邮寄了投诉书。

随后，申请人又多次通过信访、纪检举报等途径，向被申请人反映问题。被申请人受理了其信访事项，调查后于当年12月9日作出《信访事项处理意见书》并告知当事人。

申请人不服，向市财政局提请行政复议，要求被申请人履行投诉处理的法定职责。

对此，被申请人答复称，申请人的投诉事项属于国有企业采购，并非政府采购。当地未有国企采购监管制度，对国企采购中出现的投诉案件并无受理答复等程序性要求，且被申请人同时收到了申请人的投诉、信访、举报等申请，故被申请人通过信访程序进行答复，已经履行了相关职责。

复议机关审理后认为：本案件中所涉采购项目确实不属于政府采购法的规制范围，但申请人以邮寄方式向被申请人递交投诉书，而被申请人却以信访答复形式回复，且未做出书面受理或不受理决定书，未按照《浙江省行政程序办法》第四十八条的规定在3日内书面告知当事人不予受理并书面说明理由。因此，复议机关作出确认，被申请人未履行投诉处理法定职责的行为违法，责令其依法履行投诉处理法定职责的复议决定。

**焦点评析**

政府采购投诉处理决定是否能以信访回复替代？

公民、法人、其他组织通过信访途径反映情况、提出要求，一般不认为属于行政复议或诉讼范围，但对公民、法人或者其他组织向具有法定职责的行政机关提出明确具体的履职请求，行政机关作为信访事项处理的，不影响公民、法人、或者其他组织就该请求提起行政复议或诉讼。

在本案中，申请人在提起投诉申请之后，在未获得相关回复的情况下，又以信访形式反映同一事实与请求。被申请人对该信访事项予以受理，并通过信访途径进行了回复，未对投诉申请进行处理，最终导致了该行政行为被确认违法。

本案另一个值得注意的问题是：行政机关处理没有法律明确规定的程序性问题时应如何应对？如果申请人向行政机关提请的事项确实属于行政机关法定职责，即特定的法律、法规或规章中已经设定了行政机关的具体职责，行政机关应当积极实现法定职责内容、责任义务，如果其不履行或履行不当，如以信访程序替代法定职责履行，申请人有权通过行政复议、行政诉讼的方式进行权利救济。在此情况下，被申请人可以适用《浙江省行政程序办法》。该办法的第四十八条第一款规定：“行政机关收到公民、法人和其他组织的申请，应当予以登记，并当场或者在3日内根据不同情形作出以下处理，法律、法规和规章另有规定的除外：（一）申请事项不属于本行政机关职权范围的，应当不予受理并书面说明理由；（二）申请材料不全或不符合法定形式的，应当一次性书面告知申请人在合理期限内需要补正或者更正的内容……（三）申请事项属于本行政机关职权范围，申请材料齐全，且符合法定形式的，应当予以受理”，各级财政部门应严格依据法律规定区分不同情形作出不同处理结果。

**案例启示**

一个简单的投诉处理案件，因最初的受理环节程序错误导致复议被确认违法。分析其原因，主要是对信访答复与履职答复的性质、办理程序理解错误，以信访答复代替行政决定。案件虽小，但应引起高度重视。财政部门要加强《浙江省行政程序办法》的学习应用，在申请人要求履行相关职责又缺乏专门法律法规的情形下，应适用《浙江省行政程序办法》中的一般性行政执法程序规定，不得以缺少程序性规定为由怠于答复当事人的履职申请。要进一步加强对信访案件的分类处理，强化对履职申请、投诉举报、来信来访等行为的定性分析能力，导入法定的实体处理程序，确保履职到位。

来源：中国政府采购报

作者：应海燕

作者单位：浙江省财政厅