淄博经济开发区市场监督管理局

食品药品投诉举报管理制度

为规范投诉举报、舆情分流处置工作，进一步明确工作职责，提高处置工作制度化、规范化、程序化水平，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》、《市场监督管理行政处罚程序规定》、《经开区12345政务服务热线考核办法》的规定，结合我局工作实际，制定本制度。

一、 适用范围

上级机关、本级政府投诉办热线交办和其他部门转办的，公民、法人及其他组织采用电话、信函、来访、互联网、传真、12315投诉举报平台等渠道反映的依法应由市场监督管理部门处理的食品、药品类投诉、举报等事项的处置。

二、职责分工

按照“属地管理、分级负责、谁主管、谁负责”的原则，实行辖区管理、逐级负责、业务对口指导，依法及时解决投诉、举报等事项。

区局投诉中心负责投诉、举报的登记、分流、督办等工作。

各所、相关科室依照各自职责负责投诉举报的受理或者不予受理告知、事项调查、办理处置、反馈结果、案卷归档等工作。

投诉举报分流坚持属地管辖和业务职能相结合的原则，具体如下：投诉举报事项按属地管辖原则分流到经营者所在地或者经营行为发生地市场监管所，包括：一般性投诉举报以及群体性食物中毒投诉举报。按照业务职能，具体分为食品类职业投诉举报，药品、化妆品、医疗器械投诉举报。

对于重大复杂投诉举报，由辖区监管所提出申请，经区局主要领导指定一个或多个单位办理。承办单位对受理的投诉举报负责一办到底，不得中途退回或推给其他单位办理。需要向在经开区内的上游供货商追溯产品来源和下游经营者追查产品流向的一并办理，需要其他监管所和科室配合的，报分管局领导批准后由承办单位牵头实施。

各单位在办理投诉举报的过程中，认为属于职业举报，或情况复杂、调查事实难以把握，定性存疑等情况，可能会引起行政复议或行政诉讼，需要政策法规科室对其投诉举报回复内容进行合法性审查的，可及时提交审查，政策法规科室应及时审查并在2个工作日内明确法制审查意见。

三、工作流程

接到属于我局职责范围内的投诉举报，应当严格按照受理、分流、办理、回复、反馈、督办、归档等程序处理。

（一）受理。投诉中心工作人员要对投诉人的基本情况、主要事由和诉求等进行认真分析，初步判断是否符合受理条件。

（二）分流。对受理的投诉举报，投诉中心应当按照职责分工，及时分流转办。

（三）办理。承办单位接到投诉举报后，应在限定时限内做好初查反馈，在法定时间内作出受理或者不予受理的决定并告知投诉举报人。对已受理的投诉举报，要严格执行国家法律法规规定的程序和时限要求，及时调查处理，按照相关规定的程序在法定时限内处置完毕（通过12345热线转办的投诉举报按区投诉办规定的时限办理）。如发现转办的投诉举报不属本单位管辖的，承办单位应于1个工作日内退回，由投诉中心重新分流。

（四）回复。投诉举报办结后，按规定应该依法回复投诉举报人的，承办单位应当依法将处理结果按照法定形式告知具名投诉举报人。

（五）反馈。承办单位办结投诉举报后，应在规定的期限内将处理情况，由分管局领导审核后，按照投诉举报的来源途径分别向省12315投诉举报平台、全国12315互联网平台、12345投诉举报平台、上级部门和其他部门反馈结果。

（六）督办。对未按时处理或未将处理结果反馈的投诉举报，投诉中心应当进行督办，要求承办单位限期反馈处理结果，并定期通报。

（七）归档。承办单位应当按照相关规定和要求，对投诉举报案件的全部处理情况形成纸质版材料，建立台账和档案，档案由本单位保存。投诉举报中心维护好投诉举报系统数据，不再建立纸质版档案材料，并保存备份好电子档案，不得丢失。

四、工作要求

(一) 强化责任意识。做好投诉举报处置工作，切实解决群众诉求，有利于发展经济、保障民生、维护社会稳定，有利于维护市场监管部门的良好形象，责任重大，各承办单位要统一思想，高度重视，确保工作处置有力，合法合规、群众满意。

(二)加强协商合作。投诉举报处置工作涉及面广，需要其他部门协作的，要加强交流沟通，注重上下左右的协作配合，整合执法资源，发挥各自优势，形成监管的合力。建立分管领导协调机制，特殊情况由区局主要领导统筹协调解决。

(三)严格依法行政。按照法定权限依法履职，要严格执行相关法律法规规定的时限和程序要求，严格操作流程，并且留有书面痕迹。对不予受理、不予立案的投诉、举报应审慎作出决定，避免出现行政不作为的情况。

(四)完善信息档案。承办单位在调处结果产生后，应及时将处理结果认真整理并归档。

五、工作考核

在处理消费者投诉、举报过程中，承办人员要做到热情高效、公正合理、依法处理，违反以下规定造成不良后果的，将给予通报，造成重大影响的，对责任人依纪依规处理。

（一）禁止拒绝推诿。包括拒绝处理消费者以电话、信函、来人等方式进行咨询、投诉、举报的；无正当理由对上级分流转办件推诿拒绝办理的。

（二）禁止超时办理。包括未按时接收、分流投诉举报件的，超过规定时限办理的。

（三）禁止拖延处置。包括未按规定及时出现场调查处理的；对属于投诉举报重大事件、紧急事件未及时处置或未及时报告上级造成不良影响的。

（四）禁止虚假办结。未实际开展调查处理工作而虚假报告已办结。

（五）禁止不规范使用文书。消费争议调解未按规定使用规范文书。

（六）禁止不按规定办理投诉举报事项被消费者投诉，影响我局社会形象。承办工作人员对调查处理工作敷衍塞责，造成消费者不满意而投诉，经查证核实的。

六、受理电话

傅家市场监管所 0533-2759315

南定市场监管所 0533-2988315

沣水市场监管所 0533-2081079

经开区市场监管局 0533-7862162