

郑州市中原区食品药品监督管理局文件

中原食药监〔2016〕71号

关于印发《郑州市中原区食品药品监督管理局 食品药品投诉举报工作制度（试行）》的通知

各街道食品药品监督管理所、各科室：

现将《郑州市中原区食品药品监督管理局食品药品投诉举报工作制度（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

郑州市中原区食品药品监督管理局

2016年11月14日



郑州市中原区食品药品监督管理局 食品药品投诉举报工作制度（试行）

为规范我局食品药品投诉举报工作处置程序，加大对食品药品违法行为的打击力度，提高投诉举报件依法按时办结率，有效规避行政执法风险，推动投诉举报工作积极有序开展，依据《食品药品投诉举报管理办法》等规定，结合我局实际，特制订本制度。

一、原则

（一）投诉举报管理工作坚持统一领导、属地管理、依法行政、社会共治的原则。

（二）局机关有关科室及各街道食药所按照相关法律法规规定，对受理的投诉举报进行调查处理，并将处理结果反馈投诉举报人，及时解决和回应公众诉求。

二、登记受理

（三）局投诉举报科负责统一接收登记信件、电话、来访等途径和其他部门移送、上级交办的食品药品投诉举报。

（四）局投诉举报科接到投诉举报后进行统一编码，并于收到之日起5日内作出是否受理的决定。决定不予受理投诉举报或者不予受理投诉举报的部分内容的，自作出不予受理决定之日起15日内以挂号件邮寄、无地址使用录音电话等适当方式将不予受理的决定和理由告知投诉举报人，投诉举报人联系方

式不详的除外。

(五)局投诉举报科依据属地管理原则，自作出受理决定之日起3日内转交有关街道食药所或局有关科室承办。

(六)承办街道食药所或局有关科室自收到投诉举报科转办、交办的投诉举报后10日内确认是否属本街道食药所(科室)管辖区域或范围。

如不属本街道食药所(科室)管辖区域，确认当日退回投诉举报科，并说明理由。

如不属于我区或我局管辖的，决定不予受理，应当自作出不予受理决定之日起5日内以适当方式将不予受理的决定和理由反馈给投诉举报科，并同时告知投诉举报人。

未按规定反馈的，各街道食药所(科室)自收到转办、交办件之日起满10日即视为无异议，应依法办理，不得再行退回。

特殊情况下经调查取证或协查确定我局无管辖权，已经超过受理或不予受理及告知规定期限的，承办街道食药所(科室)可以依据《食品药品行政处罚程序规定》等规定按移交办理。

三、办理答复

(七)承办街道食药所应当对投诉举报线索及时调查核实，依法办理，自投诉举报受理之日起60日内将办理结果以适当方式反馈投诉举报人；情况复杂的，在60日期限届满前经批准可适当延长办理期限，并告知投诉举报人正在办理。办结后，应当告知投诉举报人办理结果。

投诉举报延期办理的，延长期限一般不超过 30 日。法律、行政法规、规章另有规定的，从其规定。

（八）投诉举报人在投诉举报办理过程中对办理进展情况进行咨询的，投诉举报承办街道食药所（科室）应当以适当方式告知其正在办理。

四、奖励申请

（九）投诉举报人有奖励诉求的，承办街道食药所（科室）应当于案件经调查内容属实且进入行政处罚程序时，依据《河南省食品安全举报奖励办法》（豫政办〔2012〕17号）及《郑州市举报食品安全违法案件有功人员奖励办法》（郑政办〔2013〕16号）对举报事实、奖励条件、等级、标准和金额予以初步认定。同时，将奖励初步认定书、案件转办单、举报受理记录、案件调查终结报告、行政处罚决定书、案件移送书等认定材料向综合协调科报送，由综合协调科审核后按有关规定予以发放奖励。

五、监督督办

（十）承办街道食药所或局有关科室应当自举报投诉办结 5 日内将办理情况和办理结果反馈局投诉举报科，并将答复件电子版交投诉举报科留存。

（十一）投诉举报科要及时跟踪了解转办的投诉举报办理情况，投诉举报承办街道食药所（科室）应当予以配合。投诉举报自受理之日起超过 50 日尚未办结的，投诉举报科要书面督

促承办街道食药所（科室）及时办理、回复。

投诉举报办理时限届满后未及时办结或者未向投诉举报人反馈办理结果的，投诉举报科提请局领导进行督办。

（十二）投诉举报科及承办街道食药所、有关科室应当依法保护投诉举报人、被投诉举报对象的合法权益，遵守下列工作准则：

1. 与投诉举报内容或者投诉举报人、被投诉举报对象有直接利害关系的，应当回避；

2. 投诉举报登记、受理、处理、跟踪等各个环节，应当依照有关法律法规严格保密，建立健全工作责任制，不得私自摘抄、复制、扣押、销毁投诉举报材料；

3. 严禁泄露投诉举报人的相关信息；严禁将投诉举报人信息透露给被投诉举报对象及与投诉举报案件查处无关的人员，不得与无关人员谈论投诉举报案件情况；

4. 投诉举报办理过程中不得泄露被投诉举报对象的信息。

六、档案管理

（十三）投诉举报科及投诉举报承办街道食药所、局有关科室应当依照《中华人民共和国档案法》等法律法规规定，对有保存价值的文字、音像等资料立卷归档，留档备查。

（十四）投诉举报科要及时收集、汇总我区举报投诉资料、数据，上报分析，向局领导提出工作建议。

七、说明

(十五) 市长电话室、区政府督查室等部门交办的举报投诉件及其它重要投诉举报按照要求规定期限完成。

(十六) 本制度规定的投诉举报受理、办理等期限以工作日计算，不含法定节假日。

(十七) 本制度未尽事项，依据有关法律、法规、规章、规范性文件和省、市、区规定执行。

(十八) 本制度自下发之日起施行。