食品药品投诉举报管理制度

一、投诉举报管理工作应坚持属地管理、统一领导、分级负责的原则，坚持公开、公平、公正的原则，坚持依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则，坚持依靠群众、服务群众、方便群众的原则。

二、食品药品监管所负责统一受理通过信件、电话、网络、来访、上级交办等方式向区食品药品监督管理局的投诉举报。

三、食品药品监管所对已受理的投诉举报按重要投诉举报和一般投诉举报分类办理。

有下列情形之一的，为重要投诉举报：

（一）可能涉及国家利益或引发重大社会影响的；

（二）声称已造成致人死亡或多人伤残等严重后果的；

（三）对麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、放射性药品、血液制品、疫苗等高风险产品的投诉举报；

（四）有主流新闻媒体关注的；

（五）投诉举报机构认为重要的其他投诉举报。

不符合上述情形的，为一般投诉举报。

食品药品监管所受理投诉举报后，应立即向分管领导报告，由稽查局按相关规定处理。

监管所自收到稽查局转办、交办的投诉举报后，在5个工作日内对投诉举报内容进行核查处理，并将核查处理情况反馈给稽查局。对于证据可能灭失或者以后难以取得的投诉举报，监管所工作人员应立即赴现场核查处理；特殊情况需要延期的，延长期限不得超过15个工作日。超过15个工作日的，应报局主要领导批准。

食品药品投诉举报登记表

受理时间		受 理 人	
投诉举报人姓 名		投 诉 举 报 方 式	
联系电话		联系地址	
被投诉举报方 名 称		被投诉举报方 地 址	
投 诉 举 报 内 容			
领 导 批 示	签 名： 年 月 日		

处　理 结　果	签 名：　　年　　月　　日
备　注	