

“红旗窗口”亮点多

——朝阳区食品药品监督管理局政务服务中心工作纪实

■ 肖洁 本报记者 张乔生

“门难进、脸难看、事难办”。这是很多老百姓心中的一个结。窗口单位是政府机关的门面,一张笑脸、一杯清茶,拉近了政府与群众的距离。朝阳区食品药品监督管理局政务服务中心自履职以来,多次获得朝阳区政务服务大厅“红旗窗口”、“首都学雷锋志愿服务站”称号,多名同志荣获“服务之星”荣誉,收到企业和群众感谢锦旗28面、表扬信9封。这些荣誉来之不易。朝阳区区域面积大,受理任务十分繁重,仅以2016年上半年为例,共计受理食品药品申请10924户次,接待群众来电来访达20000余次。面对繁重的任务量,朝阳区食品药品监督管理局不断探索受理许可工作模式和工作方法,履好职,服好务。

一面面锦旗、一封封表扬信、一张张笑脸,是市民对朝阳区食品药品监督管理局的赞誉,也树立起了首都食药安全卫士的光辉形象。

“……前台窗口工作人员不仅业务精良,而且待人谦和使人感到温馨……”

“……我电脑操作不熟练,窗口工作人员主动耐心帮我解决问题,我心里暖暖的。”

近日,朝阳区食药监局政务服务中心对外意见簿留下了两名申请人对工作人员的表扬话语。

据介绍,朝阳区食药监局在成立之初,依据辖区面积大、群众办事方便等因素考虑,将企业和企业分支机构食品经营许可、市场内申请食品现场制售的食品经营申请,以及各业态餐饮服务许可受理放在位于霄云路的朝阳区行政服务中心受理大厅,药品、医疗器械、化妆品、保健食品许可受理放在位于管庄地区的局机关受理大厅,同时,43个街乡食药监所负责属地内个体工商户的食品流通许可申请。

这几天,酷暑难耐,但到位于管庄地区的办事大厅里的群众仍络绎不绝。高温天气,为缓解办事群众的燥热,防止中暑,工作人员提供了精心熬制的绿豆汤。来办事的小刘喝着绿豆汤禁不住说:“如果政府机关的服务做得都这么周到,还有谁埋怨呢?!”

把好“入门关”

去年8月20日上午,该局政务服务中心代敏芝科长带领工作人员联合局驻点负责人到世锦赛比赛场所(国家体育场)进行勘验检查。此次检查主要是从许可角度对比赛场馆内的供餐餐厅后厨的设备设施、供餐流程等方面进行了监督指导,全方位、多角度助推保障任务的圆满完成。比赛场所(国家体育场)内餐厅主要负责赛场官员等的1000余人的用餐,工作人员在对食品的运输、制作、分餐、留样等环节进行详细询问的基础上,对各环节进行了实地勘验。针对存在的问题,当场提出了10余条监督指导意见,并书写了现场检查意见书,详细说明从进货到分餐、餐饮具清洗消毒等每一个环节的要求。

举办大型活动期间,该局要逐一到现场制作环境进行逐项核查,事实上,为了确保每一家饭馆、药店、咖啡厅等食品药品经营单位能够满足经营需求,工作人员总是要一次一次地进行现场核查,直到符合标准,才发放证照。因为



只有把好了“入门关”,使申请企业符合了经营条件,才能为下一步的经营和监管打下基础。这其实是从源头上为入口安全把好关。

为了更便捷地服务于申请人,让办事群众少跑路,去年10月份,朝阳区食药监局制作了专门的网上申报操作流程,从网上注册、填写单位基本信息、录入申请信息到保存及提交都做了详细的操作说明,申请人可以根据操作说明一步一步很明了地将申请材料提交成功。

准备工作前置

去年11月1日,北京市开始实施新的《食品经营许可证管理办法(暂行)》及《北京市食品经营许可证审查细则(暂行)》,但是由于时间短、改动大,新的食品经营许可证系统、申请表格及文书、申请人外网申请途径在11月初均尚未完善,咨询、受理、审批工作均无法正常进行。为保证顺利开展工作,该局提前做好应对工作:加大先照后证的宣传工作,并印制了单页温馨提示在食药监局窗口发放,同时为了扩大宣传涉及面,委托工商部门随同营业执照发放宣传资料,避免因政策调整导致无证经营行为发生;加强窗口工作人员的培训,做好业务解释工作;同时,与工商等先照后证涉及部门建立双向信息传递机制,相互协助,共同应对“先照后证”所可能带来的影响。

11月18日,经过连续多日的加班加点,该局成功打印出了第一份食品经营许可证。11月19日早晨,政务服务中心将第一份食品经营许可证成功发放到申请人手中,也标志着此次“先照后证”

改革终于实现平稳过渡,新政策顺利落地。

提高服务质量

据介绍,行政许可法最长时限为30个工作日的申请事项,如果申请材料齐全、符合法律形式,办理时限最短为10个工作日;对不需要进行实质性现场核查的许可申请,即时受理、当时审批、当场发证,缩短至1个小时内完成,极大地缩短了申请人的办理时限。

由于实施“先照后证”,申请人办理餐饮服务许可证的时限相较以前延长,尤其是经营面积较大的餐饮经营者,时限的延长导致租金、人员雇佣等方面损失较大的实际问题。考虑到这些问题,自去年10月8日起,该局将餐饮服务许可的办理时限由法定的20个工作日,压缩到10个工作日。

今年年初,该局从打造最优审批服务、最少办理流程、最快审批效率三方面入手,对行政审批服务项目进行再次清理,确定对不需要实地核查的食品经营审批项目实行即时办理,最大限度压缩办事时限,进一步提高服务效率。此次纳入即时办理的项目包括变更食品经营许可单位名称、法定代表人等,办理时限由10个工作日缩短至即时办理,即当即受理、当时审核、当场发证。办理流程也由原来至少三次上门办理变为一次即可办好。

推动行业良性发展

在繁忙的工作前提下,该局积极配合区政府招商引资项目,分别在2014年

2月和9月为长楸天街、东坝金隅嘉品MALL开通了受理许可绿色通道,专人审查、专人受理,提供优质高效的许可准入服务。一方面,工作人员严格把关、依法办事,时刻把百姓食品安全放在第一位;另一方面,最大限度地缩短审批时限,集中安排专人统一核查现场,切实为企业排忧解难,助推区域经济发展。

在助推区域经济发展这一思想主导下,酒便利(北京)商业连锁管理有限公司、北京金港餐饮管理有限公司等大型企业都不同程度获益,得以顺利开展经营活动。去年11月下旬,朝阳区

局政务服务中心安排专人为北京苏宁云商销售有限公司新设立的苏宁生活广场18户餐饮单位进行了统一的现场核查。今年6月,又为顺丰商业北京分公司线下品牌“嘿客”所涉及的辖区范围内的30家连锁分店进行了现场审批,为申请人提供了优质的行政服务,也打造出了一流的行政服务窗口。

在服务大型企业的同时,该局43个食药监所也积极为个体工商户提供力所能及的帮助与服务。去年1月26日,该局潘家园食药监所为一位身体有残疾的老人“送证上门”,并帮老人悬挂好经营许可证。老人称赞:“你们的工作真是做到家了!”

廉政教育不放松

对于窗口单位来说,服务和廉洁是立身保命的两大支柱。该局政务服务中心紧抓廉政教育不放松,朝阳区食药监局党组书记、局长刘立新强调:“对于廉政问题,要做到逢会必讲”。

政务服务中心也成了纪检组长李静兰最常光顾的地方。

节前廉政专题科会上,主管局长李洋就业务方面提出要求,纪检组长李静兰则从廉政方面提出严格要求。

这样的科会,对于政务服务中心来说,可谓“家常便饭”。

该局还根据政务服务中心岗位特点制定了《受理许可办公室廉政风险防范工作规定》,制定了双人执法、任务随机分配、不定期抽查等制度,从受理、现场勘测,到审批、复审、制证等每个环节严格把关,防止出现漏洞,杜绝廉政风险。