

“药安食美 健康西城”

——西城局“行政许可开放日”和“12331 投诉举报开放日”活动掠影



“行政许可开放日”和“12331 投诉举报开放日”活动期间交流研讨会

本报记者 张乔生

眼睛是心灵的窗户,职能部门的窗户在行政服务中心。西城区综合行政服务中心的食药局窗口打造的“公开、规范、廉洁、高效”的整体环境氛围,给记者留下了深刻的印象。

10月18日上午,西城局政务服务中心以“药安食美,健康西城”为主题,围绕“社会认可,群众满意”的工作目标,举办了“行政许可开放日”和“12331 投诉举报开放日”活动。该局邀请了区人大代表、政协委员,特邀监督员以及沃尔玛超市、紫光园餐饮公司、甲秀楼缘餐厅、金象大药房等企业代表以及居民代表参加,与监管部门零距离接触,全程了解与监督行政审批服务工作和12331投诉举报工作。

“想办一个饮品店,都需要准备什么材料,要具备哪些资质?”“接到食品质量问题的投诉举报应该怎样处理?”针对这些问题,西城局政务服务中心的负责人给代表们讲解了“三品一械”行政许可工作流程、办理过程及12331受理消费者投诉举报工作流程,观摩了接线员怎样受理投诉举报、解答消费者咨询全过程。

活动中,人大代表、政协委员、企业以及居民代表们还实际体验了中心工作人员的受理系统和接报电话,并现场关注“西城食药局行政许可”微信公众号进行咨询互动,

对投诉举报回访电话进行拨打感受。

被邀请参加活动的代表北京协和医院药剂师、区政协委员史亦丽,西城区什刹海商会秘书长张涛等体验了一次消费者投诉举报的过程,参加活动的其他人员也纷纷咨询工作人员,代表们都享受到了窗口的“微笑服务”。工作人员为这些特殊客户详细解答了所提出的问题。

参观结束后,西城区食药局副局长周宏、一线工作人员与人大代表、政协委员、特约监督员、企业及居民代表进行了交流研讨。

史亦丽、张涛等代表纷纷发言,建言献策。她们认为食药安全非常重要。对于企业遭到投诉举报现象,监管部门固然要管,但企业也要自查,在各环节上查补漏洞。北京共和基业投资有限公司董事长、区政协委员李硕是西城局特约监督员,他认为西城局监管工作口碑很好,希望多走访客户,了解客户更多需求。并建议加强超市等市场工作人员健康方面的监督。交流会上,椿树食药所和新街口食药所两位负责人分别就辖区内行政许可现场审查工作情况、投诉举报工单接单处理情况做了介绍。

“办事环境舒适,工作人员态度好,工作效率也高。”一位区政协委员告诉记者。一位社区代表接着说:“以前虽然也知道遇到食品药品问题,可以打电话向

12331求助,却并不知道他们具体是怎么工作的。今天的这个活动,让我对食药局的工作内容有了更多的了解,他们在保护消费者权益方面的积极作为,提升了我们消费者的信心。”

西城局领导表示,西城局还将把“开放日”活动持续举办下去,使这个活动成

为广大群众了解食药政策法规的一个良好平台,成为社会各界了解食药工作的一个窗口,成为促进食药部门和广大经营者和消费者交流互动的桥梁纽带。通过邀请社会各界代表“走进来”,向社会公开食药部门的工作情况,增强工作透明度,主动接受社会监督。



西城区食药局政务服务中心窗口



区政协委员在体验“投诉户”,工作人员受理后正在介绍处理流程



各窗口工作人员在工作