肥城市市场监督管理局食品药品投诉举报指南

**一、事项名称：**食品药品投诉举报

**二、承办单位**：肥城市市场监督管理局

**三、办理依据**

《食品药品投诉举报管理办法》第七条：地方各级食品药品监督管理部门投诉举报机构负责本行政区域的食品药品投诉举报管理的具体工作，主要履行下列职责：

（一）对直接收到的食品药品投诉举报进行受理、转办、移送、跟踪、督促、审核等；

（二）对上级转办的食品药品投诉举报进行转办、移送、跟踪、督促、审核、上报等；

（三）对下级食品药品投诉举报机构进行业务指导；

（四）收集、汇总、分析本行政区域的食品药品投诉举报信息，按要求定期向上一级食品药品投诉举报机构报告。

**四、适用对象及范围**

1、消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。

2、自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。

**五、受理条件及需提交的材料**

1、受理条件：

（一）准予批准条件：

（1）申请事项属于本行政机关职权范围。

（2）申请人提交的申请材料符合法定要求。

（3）申请人按照本行政机关办理行政许可,要求提供的一次性告知材料齐全或补正齐全的。

（二）不予批准的情形：

投诉举报具有下列情形之一的，不予受理并以适当方式告知投诉举报人：

（1）无具体明确的被投诉举报对象和违法行为的；

（2）被投诉举报对象及违法行为均不在本食品投诉举报机构或者管理部门管辖范围的；

（3）不属于食品药品监督管理部门监管职责范围

（4）投诉举报已经受理且仍在调查处理过程中，投诉举报人就同一事项重复投诉举报的；

（5）投诉举报已依法处理，投诉举报人在无新线索的情况下以同一事实或者理由重复投诉举报的；

（6）违法行为已经超过法定追诉时限的；

（7）应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序的；

（8）其他依法不应当受理的情形。

（三）其他需要说明的情形：无

2、投诉应当提供下列材料：投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；被投诉人的名称（姓名）、地址；具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。委托他人代为投诉的，还应当提供授权委托书原件以及受托人身份证明。

3、举报人应当提供涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的具体线索，对举报内容的真实性负责。

**六、办理时限**

1.投诉：自受理之日起45个工作日

2.举报：自立案之日起90日

**七、办理方式**

1、线上投诉举报受理：消费者可以通过中国政府网、国务院互联网＋督查、全国12315平台、政民互动、领导信箱、省网站、爱山东APP、闪电新闻、问政山东、涉企服务、市网站等平台进行投诉举报

2、投诉举报电话受理：投诉电话：0538-12315；0538-12345

3、现场受理：肥城市市场监管局消费者投诉中心（地址：新城街道工业二路075号）