

各地开展12331食药投诉举报主题宣传日活动

河北 投诉举报机制成效显著

本报讯 胡婷 近日,河北省食品药品监督管理局举办12331投诉举报热线记者开放日活动。与会的媒体单位近30家,各媒体记者与投诉平台相关人员进行了深刻的交流,学习,气氛十分高涨。

据了解,该省食品药品监督管理局在2014年,积极谋划,建立了全省12331投诉举报省市县一体化平台。此平台采用“呼叫集中、业务分散”的运营模式,实现了全省12331电话24小时统一接听受理,并按程序在系统内完成案件流转。该省食品药品监督管理局依托新建成的投诉举报平台开通了投诉举报网站,实现了与药安食美手机平台等网络投诉举报

平台数据的互联互通,特别是药安食美手机平台依托该省食品药品监督管理局信息数据,为百姓提供食品药品安全相关的企业信用信息查询、质量查证、投诉举报、大众点评和便民服务等功能,拓宽了投诉举报渠道。

河北省食品药品监督管理局稽查局局长李讯表示,在2014年,该省出台了《河北省食品药品监督管理局有奖举报办法》,在过去的一年,全省共接群众投诉举报19968件,同比增长157%,其中,共筛选出符合奖励条件的投诉举报案件395件,各级案件承办单位已上报奖励材料156件,奖励金额总计13.8万元,已兑奖近11万元,单笔举报奖金10万元。

湖南 宣传日活动形式多样

本报讯 王曲波 记者陈赛 喻灿华 发自湖南 近日,以“放心饮食 守护健康”为主题的12331全国食品药品投诉举报主题宣传日活动在湖南全省14个市、州,123个县市区同步启动,湖南省食品药品监督管理局与长沙市政府举办省12331食品药品投诉举报主题宣传日活动启动仪式,活动现场内容精彩纷呈,形式丰富多样,现场接受市民咨询和投诉举报,发放科普资料,举行公益讲座。

该省食品药品监督管理局投诉举报中心负责人介绍,湖南省现已开通市州以上12331

投诉举报电话,今年4月,县级12331投诉举报电话也将开通,届时形成覆盖全省各县市区12331热线电话、网络、信件、走访等4种渠道于一体的综合性投诉举报平台,负责各地食品、药品、医疗器械、保健食品、化妆品质量和违法违规行为的投诉举报受理,欢迎社会各界和广大公众通过12331投诉举报平台,积极参与食品药品安全社会共治进程。启动仪式后,长沙市食药监局邀请新闻媒体参与了两起执法检查行动。

广西 及时查处和反馈投诉举报案件

本报讯 陆荣达 洪泉 近日,由广西壮族自治区食品药品监督管理局主办,南宁市食品药品监督管理局承办的12331食品药品投诉举报宣传日活动在南宁启动。活动以“合力打假 守护健康”为主题,广西各级食药监管部门同步开展,进一步加深社会对12331食品药品安全投诉举报工作的认识,提高参与食品药品安全监督管理的积极性,在全社会形成监管部门、企业、公众和媒体良性互动的格局。

去年以来,自治区食品药品监督管理局着重加强对投诉举报案件的转办、交办、督办,加快了对投诉举报案件和线索的处置,要求全区各级食药监管部门及时查处和反馈案件处置的情况,在开展“护卫舌尖上的安全”食品生产经营专项整治行动、农村食品市场“四打四规范”专项整治行动、鲜湿米粉的“零点”整治行动、挂牌督办药品重大案件查处等系列专项整治行动中,12331投诉举报平台为打击食品药品违法行为提供了大批重要案源和线索。平台开通运行以来,广西共接到群众各种投诉举报及咨询电话达57000多个,受理投诉举报案件10185多起。

福建 加快食药投诉举报系统建设

本报讯 林芳 记者吴雪 发自福建 日前,福建省食品药品监督管理局联合福州市食品药品监督管理局举办了以“合力打假 守护健康”为主题的2015年12331食品药品安全投诉举报主题宣传日活动,现场共发放2576份宣传材料,受理投诉举报23起。

“12331”是新形势下提升食品药品监管效能、延伸监管触角、创新社会管理的有力抓手,是实现投诉举报工作向长效机制转变的重要举措。福建省食品药品监督管理局党组成员、副局长江振长在启动仪式上表示,“今年,福建省食品药品监督管理局将在去年基础上进一步加快全省食药投诉举报业务系统建设进度,



加大全省食品药品投诉举报中心机构设置的力度,进一步拓宽群众投诉举报渠道,不断提高服务质量,做到件件有回音,事事有着落。”

上海 提高食药投诉热线社会知晓率

本报讯 记者黄国发 发自上海 为进一步提高食品药品安全投诉举报热线12331的社会知晓率,强化市民自我保护意识和依法维权意识,积极参与食品安全社会共治,3月31日,上海市食品药品监督管理局采取点面结合的办法,在市食品安全投诉受理中心及各区(县)食药监分局106个街(镇)监管所,同步举办主题为“一线连百姓,一心为群众”的“12331”市民开放日活动。

上海是全国首个实现食品药品安全投诉举报“一号通”的城市,该热线开通三年多

以来,对于市民来电反映的问题,做到事事有回应,件件有落实,所有投诉举报均按时处理和答复,平均办结时间为20天,举报的查实率近70%。

上海市代表参观了12331热线话务受理大厅,了解食品药品投诉举报的受理、转交过程,亲身体验投诉电话的接听录音;参观了市食品药品监督管理局执法大队的食品快检车及快检实验室,现场观摩了瘦肉精残留、农药残留、苏丹红等20多个项目的快速检测演示。

江西 普及食品药品安全知识

本报讯 李庆 陶金玲 记者谭彩丹 发自江西 为了让12331食品药品安全投诉举报电话走进千家万户,普及食品药品安全知识,广泛动员社会大众积极参与食品药品安全,保障人民群众的食品药品安全,江西省食品药品监督管理局近日举办了主题为“合力打假守护健康”的12331主题宣传日活动。活动设立了投诉举报咨询台,宣传安全饮食、科学用药知识,工作人员现场向群众展示假劣食品、药品外观辨别的几种方法,消费食品的注意事项,回答群众提出的食品药品

安全选购、安全消费方面的问题。据活动主办方介绍,江西省自2012年3月开通省、市、县三级12331电话以来,共接收食品药品投诉举报12225件,其中食品5783件、药品3466件、保健食品1810件。今年以来,全省已接收食品药品投诉举报1388件,其中食品877件。全省查处的食品药品违法案件80%以上来自群众的举报。12331电话及投诉举报平台已经成为监管部门打假、群众维权的重要渠道。

宁夏 拓宽食品安全问题维权渠道

本报讯 记者董思文 发自宁夏 日前,宁夏食品药品监督管理局在银川市举行2015年宁夏食品药品投诉举报宣传日活动启动仪式。自治区及银川市食品药品监督管理局执法人员、食品药品生产经营企业代表参加了启动仪式及宣传活动,全区18家食品药品企业现场展示了各自产品。

该自治区食品药品监督管理局副局长董忠在讲话中指出,宁夏食品药品监督管理局一直坚持维护消费者权益、以问题为导向的工作原则,致力于拓宽人民群众食品药品安全问题维权渠道和信息来源,于2014年挂牌成立了自治区食品药品投诉举报中心,统一受理消费者有关食品药品方面的投诉咨询。全年受理各类投诉举



报信息4889件。2015年,进一步加大食品药品投诉举报网络建设力度,建立投诉举报数据统计分析系统,与国家食品药品监管总局进行投诉举报数据的互通互融和信息共享。

通化动员社会各界参与食药安全治理

本报讯 张立红 记者陈银江 发自吉林 为进一步加强食品药品投诉举报工作的宣传力度,广泛动员社会各界参与食品药品安全治理,不断完善食品药品安全领域政府监管与服务、市场配置与规范、社会监督与自律等制度的运行,通化市近日举行了食品药品投诉举报“3.31”主题宣传日活动启动仪式。各食品药品监管部门集中开展了现场咨询服务和宣教工作,现场共发放宣传资料和宣传单1000余份。

12331食品药品投诉举报热线的开通就是为了让食品药品领域违法犯罪行为无处遁形,让不法分子无藏身之地,从而形成人人参与食品药品安全的强大合力,促进监管部门、生产经营企业更好地履行职责,为保障全市人民群众的食品药品安全拉起一张强有力的社会宣传网与监督网,为广大山城百姓的身体健康和生命安全保驾护航。

食品安全风险交流主题征文获奖作品选登 二等奖

随着社会经济的发展,人们饮食文化日益多样化,对饮食卫生安全的要求也越来越高,食品安全已成为当前备受关注的热门话题,近年发生的食品安全事件更是挑动着广大民众的敏感神经。在此背景下,探索完善食品安全风险交流就显得尤为重要。风险交流已经成为各国食品安全应急管理的重要组成部分,对增强消费者信心,保障食品安全形势有着重要的意义。我国食品安全风险交流起步较晚,经过多年的探索与建设,取得了显著进展,但仍存在着很多问题。

在食品安全问题高度敏感化的背景下,风险交流工作开展过程中面临着很多问题:一方面,风险交流体制不健全,未形成完善的食品安全风险交流的体系,缺少逐级的专职机构,风险交流运作活力不足,缺乏支撑性的法律文件。另一方面,风险交流活动社会参与度不高,影响范围小,风险交流制度缺乏逐级延伸,尚未形成逐级联动机制。缺乏专家和权威机构声音,媒体从业者缺乏科学严谨的职业态度。因此,要解决完善这些问题,笔者认为可以从这几个方面着手:

宏观上完善“硬件” 固其根本

当前食品安全风险交流工作方兴未艾,要从根本上革新当前风险交流局面,完善现有风险交流体系,需要我们从宏观上去审视,完善和提升必备的“硬件”基础。

(一)加大地方机构建设,健全风险交流体系

加大地方风险交流专职机构建设,形成联动机制。2011年挂牌成立了国家食品安全风险评估中心(以下简称“评估中心”),从中央层面逐步开展了食品安全风险交流工作,历经3年,风险评估与交流工作在一定层面上

“软硬”皆施 方能固本散叶

——谏言食品安全风险交流

成都市崇州市食品药品监督管理局 陈劭贻

取得了长足的进步。然而,地方的食品安全风险交流却缓慢前行,究其原因,在于缺失可行的组织机制和联动机制。

虽然地市级、区市县上有疾病预防控制中心和食品药品监督管理局参与,少部分风险交流,但是时效性不高,信息交流渠道窄。其实,风险评估与交流专职机构可延伸到副省级市、地级市,配合评估中心,构建逐级的风险交流专职机构网络。下属机构可挂靠在各食品药品监督管理局,或成立独立的事业单位研究院,可由风险评估中心垂直领导,其目的在于要协同好地方食品安全监管部门做好风险交流工作部署。

(二)确立专项经费,大力加强基础设施建设

风险交流是以科学研究与专业理论为支撑的研讨性学科,要在开展好风险信息收集、分析、研判和报告等工作的同时,更应将风险交流工作稳步推进到地方,就必须成立专项经费。系统地维护好各级食品安全风险评估和风险交流工作的落实。

大力支持食品安全类的专项课题,资助风险研判等工作的研究,鼓励和奖励积极投身食品安全风险交流的社会组织或团体,对作出重大贡献的组织或团体给予必要的经费补贴。增大对专职机构内新兴媒体的扶持力度,加大对信息数据的提取和分析的投入,充

分利用先进的科学技术。

(三)加强队伍建设,提升权威性和公信力

评估中心建立以来,形成了以陈君石院士为首的食品安全权威专家,其微博关注度极高,大力促进了风险交流工作,得到广大民众的认可。但是,我们需要更多的像陈君石院士一样的强有力的声音,更多权威而可信的声音。

因此,要加强队伍建设,吸纳高层次人才,培养在信息时代下的复合型人才,形成专业性强的风险交流专职人才和管理队伍。而且,要引进高层次人才,要善于利用新技术和新媒体,形成专人专职,利用“大数据”等数据分析,及时把握社会舆论,及时给民众一个科学的解释。

微观上革新“软件” 散其枝叶

食品安全风险交流在宏观上满足了逐级机构、经费支撑、人才引进后,必须还得“软件”的辅助,必须还得微观上关注细节。这样才能开枝散叶,才能落到实处,才能使风险交流更好地利国利民。

(一)创新宣传机制,扩大影响范围

由于当前风险交流与评估缺乏逐级响应

机制,使得风险交流与评估只能依赖专家的个人权威,而作为零星的闪光,终究不能照亮食品风险交流的夜空。因此,要创新宣传机制,提升社会响应,扩大宣传范围,保证宣传行之有效。

一方面,创新空中宣传,积极利用新兴媒体,转变传媒思维,把握新时代生活习惯。及时更新话题,推送最新信息,鼓励各级领导、学者、社会名人等关注政府风险交流平台,树立良性的舆论风潮。另一方面,创新地面宣传,转变宣传思维。组织宣传日、开放日活动,要增大参与范围,增大科学宣传力度;要扩大辐射范围,地方机构积极响应,鼓励广大民众积极参与。

(二)革新交流机制,完善互动平台

食品安全风险交流不仅需要广泛的社会知晓度,更重要的是需要普遍的社会参与度。在当前信息高速发达的时代,人们渴求知晓食品安全知识,渴求能获得一个安全的食物大环境。但是,困惑于参与途径不多,困惑于“某专家”的众说纷纭。

因此,定期开展专家网络话题互动,微博访谈,定期召开研讨会,听取广大民众意见。互动活动要扩大“开放日”参与范围,逐级推进,积极打造大众参与平台,营造活跃的交流互动局面。要注重交流质量,针对社会潜在风险,不拘泥于举办形式与次数。交流互动

中要严谨科学,减少“某专家”等模糊称谓,建立权威认证机制,接受民众监督。

(三)健全培训机制,促进全面学习

由于我国食品安全风险交流起步晚,我们需要不断学习,要强化风险研判从业者的专业知识和社会责任;要提升民众对风险交流的科学认识;要增强媒体记者的专业技术积累;要汲取国内外优秀的风险交流经验。因此,对从业者,各部门要不定期召开培训内部学习会,加强经验总结与交流学习;对民众,要多开展风险交流相关活动日、宣传周等主题宣传学习活动,在企业中开展针对性的培训学习;对媒体记者,要普及基础专业知识,提升专业认知,形成突发事件的报道机制;加强国际交流与合作,多学习国外先进的经验,积极探索符合我国食品安全风险交流的新模式。

“软硬”皆施拓新篇 任重而道远

食品安全风险交流关系着社会民生,保障着民众基本权益。不仅要杜绝食品安全事故,降低事态,缩小事故范围,更要做到防患于未然,尽可能地降低发生概率。为民众提供一个放心的食品大环境,形成食品安全风险交流良性循环。

要做好食品安全风险交流工作,总体来说,就要加大科学机构建设与交流,注重专业人员的培养和科学性研究的扶持;完善风险培训与风险交流制度,扩大主题活动与访谈的影响,鼓励民众积极参与;引导科学的社会舆论,形成科学的民众认知;树立机构、专家的权威性,提升食品安全公信力。

总之,当前食品安全形势不容乐观,食品安全风险交流意义非比寻常,风险交流工作也并非一朝一夕,探索与完善机制建设,任重而道远。