

无论大麻烦小诉求,找代办员就对了

金华民情民访代办制解决群众“急难愁”

本报记者 陈毅人

群众有难事,该向哪里反映?如今,这一问题在金华有了更优的答案:找代办员。今年,金华市积极探索民情民访代办制,推动形成“群众点单、干部代办”的新型办事投诉渠道,让群众办事、信访坐上“直通车”,推动信访“最多跑一地”向“一地不用跑”转变。

“说好上个星期给工钱的,现在又反悔了!”近日,在金华市婺城区新狮街道民情民访代办服务站里,42岁的外来务工人员祝功水激动得涨红了脸。祝功水在婺城区某酒店打工,一个多月前,他和老板在劳务费用上产生纠纷。“我人生地不熟的,你说这个事该找谁啊?”祝功水问。没想到,接待他的章善祥拍拍胸脯说:“找我就行!我是你的代办员。”当天,章善祥就前往涉事酒店,经过协调还请来了区、街道两级劳动保障部门主管,并会同村调委会主任、专职人民调解员,与酒店老板进行沟通调解。当天下午,祝功水就领到了欠薪。

今年,婺城区在全区271个村(社区)、19个镇(乡、街道)设立民情民访代办

服务站,同时还设立区级信访代办服务中心(信访超市)、机关部门代办站、流动代办站等315个站点,让群众点单,由干部跑腿。“每张交办单上,都有限时办结要求。简单事项一般要求1天内办结,一般事项3天内办结,复杂事项7天内办结,疑难事项30天内办结。”婺城区司法局新狮司法所所长包新华介绍,代办员、群众均可对事权单位的办理态度和办理结果进行打分评价。

同样暖心的一幕还出现在永康市西溪镇。距离城区20多公里的西溪镇贾处村是个自然村,村民进城基本靠公交,此前村口公交站点只有站牌,没有顶棚。乘客又大多是老年人,遇到酷暑、雨雪等天气时,无处可躲。

村民贾中秋找到了贾处村代办员,代办员当着村民的面,将这一诉求通过“浙里办”手机客户端进行反映。随后,该件经永康市信访局转至交通局、西溪镇,镇里把该信访事项指定给镇人大副主席、代办员黄毅跟踪办理。黄毅会同交通局、城乡公交公司工作人员现场查看后,决定采纳群众意见,将贾处路口公交站点升级为公交站

棚,方便群众出行。

暖心事的背后,是金华市在创新社会治理体系中推行的民情民访代办制。今年,金华市在全市建立四级代办体系,构建以市级统筹推进、县级代办中心牵头抓总、乡镇代办站(室)协调解决、村(社区)代办点无缝对接的代办网络,把党员干部、“两代表一委员”、律师、网格员等力量吸纳进民情民访代办员人才库,为群众代办解决疑难信访积案、涉及单个部门的行政诉求、涉及政策和纠纷的各类诉求、涉及群众生产生活的小诉小求。

与此同时,金华还配套建立健全相关制度,形成民情民访代办工作从受理到评价运用的闭环,确保事事有着落、件件有回音,切实提升代办工作质效。数据显示,金华市共设立县、乡、村三级民情民访代办中心(站、室)3386个、代办员12380人,实现了全覆盖。



“暖暖的冬至”

12月22日,冬至,武警浙江总队丽水支队官兵走进利宏养老院,为老人送去温暖。

养老院92岁的富成灿和91岁赵和堂,都是参加过抗美援朝的老革命前辈,见到这些“兵儿子”,他们非常感动:“谢谢你们每年都来看望我们,就像又回到了当兵的日子,感受到了党的关怀和你们的关心,我们在这里生活很好,一点也不觉得孤单。”

通讯员 刘治乾



一渔船海上沉没 浙江全力搜救

通讯员 高晓晓

本报讯 12月21日20时左右,浙椒渔60038船在航行过程中发生沉没。截至昨日发稿时,11人救起,7人失联。

省农业农村厅第一时间启动应急预案,并进一步加大现场搜救力度。省渔业应急处置指挥中心迅速牵头组织台州市椒江

区、温岭市组建搜救、事故调查、善后、维稳和综合协调五个联合工作组,全力做好事故救援及善后处置工作。

省渔业应急处置指挥中心下发紧急通知,要求沿海各市、县(市、区)渔业主管部门必须采取坚强有力的措施,确保海上生产作业渔船安全;海上作业渔船必须严格落实编组制度,严禁超风

力、超载航行,船上人员必须穿好救生衣,确保海上航行安全;各级渔业主管部门必须加强力量、压实责任,严格落实海上渔船安全应急值班值守,进一步加强渔船安全管理。

截至记者发稿,搜救仍在进行,事故原因有待进一步调查。

总投资10亿,目标“全国一流世界领先”

台州公安这个战训基地厉害了!

见习记者 方正义

本报讯 12月20日上午,台州市公安局战训基地在椒江区葭沚街道前村奠基。这标志着,在不久的将来,台州警方将在警务技能训练等方面迎来“硬件”的大提升。

据介绍,台州市公安局于2017年开始谋划该项目并启动各项前期工作,该项目先后被列入台州市重大建设项目“十三五”

规划、浙江省公安基础设施建设“十三五”规划。项目分两期建设,总投资10亿元,规划总用地面积210.07亩,总建筑面积9.7万平方米,力争于2023年底前全面完工。其中,一期工程投资4.7亿元,用地91.16亩,建筑面积约6万平方米,力争于2022年底前投入使用。

记者了解到,该项目将突出实战,聚焦构建现代警务模式,充分考虑大数据等新技术,统筹警校、特警等业务,谋划“空地

网”全域防控等多元化、全领域应用场景,主要建设业务技术用房、特警业务技术用房、警务技能培训基地等。

台州市副市长、公安局局长伍建利表示,要将该项目建成“全国一流、世界领先”的公安综合业务技术训练基地,以项目高质量支撑公安事业大发展,使之成为展示台州公安形象的重要窗口,提升台州公安战力的重要平台,助推台州公安发展的重要引擎。

下单容易退费难? 在线旅游平台问题不少

法律专家、监管部门、行业代表共商解决之道

本报记者 陈洋根 通讯员 冯珊

本报讯 “我们要求平台提供相关证据,对方婉拒,说没有公司领导同意不能给。”张焯军是台州市文化市场综合行政执法队负责人,从事旅游监管超过20年的他,昨日在长三角旅游法治论坛暨浙江省法学会文化和旅游法学研究会年会上“吐槽”不久前的一次执法经历。

当天论坛的主题是“在线旅游监管及旅游合同相关问题研究”,来自长三角地区高校、监管部门及各大在线旅游平台行业共100多名代表,对下单后退费难等问题共商解决之道。

张焯军在论坛上提到的案例,是台州一位游客遇到的纠纷。去年暑假期间,该游客通过江苏某在线旅游平台订购了国外旅游套餐,并支付了5万多元的费用。后来由于无法成行,游客要求平台退还全部费用,但平台以产品已经完成交付为由拒不退还。接到游客投诉后,张焯军和同事要求该平台配合调查,却被对方婉拒。对方还提出,根据江苏当地的旅游条例,浙江的旅游执法部门无权调查他们,因为他们做的不是包价旅游业务。平台称,给台州游客订制的是单向委托合同,其中机票和住宿预订是基础合同,旅游景点的安排是另外一个合同。

而根据浙江省旅游条例规定,包价旅游业务,是指预先安排行程,提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务,旅游者以总价支付旅游费用的业务。张焯军和同事认为,该在线旅游平台提供的就是包价旅游业务,只是通过合同拆分的形式来逃避法律责任。最后,通过张焯军和同事居中调解,该平台同意退还游客机票费之外的其他费用,纠纷得以解决。

调查发现,目前大部分在线旅游平台设置了高额的退费手续费,有的甚至高达80%。除退费难之外,在线旅游平台还存在虚假预订(出行机票没座位或者到达目的地酒店没房间)、不合理低价游、价格歧视(大数据“杀熟”)以及信用监管等问题。

与会人士提到,在线旅游平台出现20年来,极大地促进了旅游业的发展,然而相关法律法规相对滞后,旅游法和地方旅游条例一般只规制了传统的旅行社和包价旅游业务,但对在线旅游平台的诸多新业务缺乏相应管理规定。今年10月,国家文化和旅游部专门组织人员起草《在线旅游经营服务管理暂行规定(征求意见稿)》并向社会公开征求意见,目的是保障旅游者合法权益,规范在线旅游市场秩序,促进在线旅游产业可持续发展。

浙江省文化和旅游厅执法指导监督处处长王华表示,此次论坛研讨,对促进旅游行业特别是各大在线旅游平台规范发展具有现实意义。

本报职业道德监督电话:0571-85310013