

市场监管主动作为,共同缔造美好消费环境

——我市消费纠纷多元化解联合处置工作成效明显

●记者 傅辉 通讯员 王乐

今年以来,全市市场监管系统在实现好、维护好、发展好的问题上,大力开展消费纠纷多元化解联合处置、消费者教育普及、放心消费示范单位创建、消费维权与监管执法共推,努力打造“12315”公共民生品牌。全市共建立消费维权服务站303个、设立消费维权工作室82个、发展ODR企业112个、成立消费纠纷人民调解委员会5个、建立消费者权益保护工作联席会议制度3个,已建成以行政调解为主,司法、协会、企业、社会为辅,多层次、多结构、多主体,相互渗透,彼此促进的共治共管共调格局。

■通城县:建立集中化解新机制 打造消费维权“试验田”

在消费者权益保护工作中,咸宁市市场监管局以通城县市场监管局为试点,积极探索城区消费纠纷集中统一多元闭环处置机制,建立行政调解、人民调解、司法调解“三调对接”,组建退休维权先锋队,打造维权联动品牌,有效整合通城县社会调解资源,充分发挥司法调解主渠道作用,在通城县市场监管局建立了消费纠纷和解室、消费维权工作室、消费纠纷人民调解室、消费纠纷仲裁室、消费维权执法室等,构建了消费纠纷城区集中统一多元闭环处置新模式。在全县建立起消费维权服务站、县消委基层分会、县消费争议纠纷人民调解委员会三方功能互补、纵向到底的调解网格,建立“诉调、行调、访调”三调联动、横向到边调解体系,健全消费纠纷多元化解体系,高效化解消费纠纷,提高消费者满意度。自今年3月份通城县消费纠纷人民调解委员会成立以来,已成功调处城区消费矛盾纠纷49件,化解涉诉纠纷81起,挽

回经济损失17.8万余元,大大减轻了城区市场监管所的工作压力,形成了“消费维权,社会共治”新格局,营造了安全放心的消费环境。

■崇阳县:践行共同缔造理念 营造美好消费环境

崇阳县市场监管局以“下基层、察民情、解民忧、暖民心”实践活动为契机,坚持深入开展市场监管“六进六”活动。

通过制作短视频推广,开设食品安全小课堂,召开专题会议,在人群相对密集的场所设置制止餐饮浪费宣传点,实施“简案快办”执法,张贴宣传海报等形式,加大食品安全宣传。开展食品快检进农村、进机关、进校园、进企业、进超市、进市场,打通食品安全“最后一公里”。

以知识产权宣传周为契机,邀请专家授课。借助“法律服务月”,与县工商联、天城镇政府合作,送法进商会,对崇阳天城商会40余家成员单位开展知识产权法律培训。深入67家规模以上和重点科技型企业,开展针对性的指导服务和知识产权保护宣讲培训。与崇阳县职业技术学校联合举办首届知识产权主题演讲比赛。进十字街、桃溪等社区,与社区居民围绕知识产权服务联动。下沉到桃红村、乌龟石村、史家渡村等20余个村,引导专业种养殖户办理商标。2023年查办商标侵权、假冒专利等违法案件5件,罚没4.9万元。

与日常监管相结合,利用13个市场监管所、150余名网格监管员以及服务“窗口”,深入中小学和幼儿园、社区、农村、企业,开展各种主题宣传。建立消委维权、司法保障、新闻宣传“三位一体”的消费维权联席会议制度。截至目前,设立消费维权服务站52家,受理消费者投诉举报998起。



■通山县:提升投诉举报处理效率 维护消费者合法权益

通山县市场监管局连同县司法局成立“通山县消费纠纷人民调解委员会”,连同公检法部门建立“行刑衔接”制度,积极助推消费公益诉讼,构筑多方联动、多元化解的大维权格局。针对严重影响消费者合法权益、危及消费者人身财产安全的复杂疑难问题,不定期召开专题讨论会,认真研究、及时解决。针对群众反映强烈的房地产开发商、物业公司违规收取购房户水、电、燃气开户费问题,多次联合县法院、县住建局、县发改局召开专题会议,对相关开发商、物业公司是否存在违法行为进行了分析研判,为执法办案提供法律依据。

对12345、12315、电话、信函等渠道接到的相关投诉举报,进行分析研判。对常规类型投诉举报分流给基层监管所办理,判定为职业打假投诉举报的由专班自办。另外,还建立了职业打

假投诉举报信息库,制作统一调查回复模板,提升了投诉举报处置效率,杜绝了“受而不办、办而不结、久拖不决、结而不果”的现象。上半年,共受理处置各类投诉、举报、咨询1061件,为消费者挽回经济损失22万多元。

全市市场监管系统坚持以人为本,把大事办大,把小事做实,积极探索消费纠纷集中统一多元闭环处置机制,推进调解与执法联动互动,持续完善12315体系,着力构建了统一权威高效的投诉举报处理体系。以深化线下无理由退货为切口,夯实消费者权益保护工作基础,着力构建双赢多赢的消费者保护引导体系,建立高质量消费维权支撑体系,共同缔造美好消费环境,让消费者安全放心消费,进一步提升人民群众在消费领域的获得感、幸福感、安全感。

赤壁市人社局检查指导社保业务落实工作

本报讯(通讯员 刘佳)8月9日,赤壁市人社局稽核结算中心负责人带领下沉市政务服务中心窗口一线,检查指导社保业务落实情况。

该市政务服务中心综合服务窗口已实现社保、医保、就业等一系列业务

“一窗通办”,实施“前台综合受理、后台分类审批、前台综合出件”的“综合柜员制”经办服务模式,有效简化社会保险经办流程,提升了社保经办机构的综合能力与群众满意度。

前台的服务离不开后台的支撑。

此次重点检查了后台社会保险业务经办的审核流程和社会保险政策执行情况,特别是社会保险降低费率和实行缓缴的落实情况,并从网上随机抽查已办理的业务,检查流程和资料的规范性。

如何“就近办理”?灵活就业人员

和乡镇开办的企业可以在乡镇(街道)便民服务中心办理社保查询、信息变更等业务。中心已安排业务骨干到便民服务中心“手把手”进行指导,并采用集中培训的方式帮助他们迅速掌握社保业务,做到“无缝衔接”。

客户办理小额继承缺证明,咸宁农商行主动联系解其难

本报讯(记者 傅辉)近日,市民王先生(化姓)因父亲去世,其父亲有涉及到两家银行的存折和银行卡需要办理取款销户手续。

由于不知道存折和银行卡的密码,王先生先是拿着其父亲的身份证、存折、死亡证明到某行办理销户手续,该行大堂经理提示需要亲属关系证明,也就是说要“你爸是你爸”的证明,并把近期有客户办理过的“经验”介绍给王先生,要王先生到单位出具亲属关系说明,再到所在社区在说明上加盖公章即可。王先生按照这个建议,在单位开具了亲属关系说明,但社区

不愿意盖章,一是不清楚其父亲(户口在外地)情况,二是根据省政府2020年12月曾经出台不应由村(社区)出具“亲属关系证明”等21项证明通知。所以没有办法取出4000元到期存单。次日,王先生再次来到该行,另一位负责人建议先到公证处进行亲属关系公证再来办理。

8月3日下午临近下班时刻,王先生来到咸宁农商行营业部办理,副行长兼大堂经理阚炜娟进行了接待,阚炜娟表示王先生单位开具的亲属说明不属于有效证明,但由于王先生年近六旬,没有出生证明,户口八十年代就已迁

出,其父户籍为外地,且两人是未在电脑录入户口信息时迁出,本地公安系统内也无法查询客户的亲子关系。考虑尽快处理该笔小额继承业务且避免王先生久等,该网点行长郑瑾和副行长阚炜娟建议王先生第二天等他们联系再来办理。随后两人利用晚上时间通过其父亲户口所在地的农商行联系到王先生父亲所在的乡镇,由该地农商行的同事到相关村组核实两人亲属关系。

8月4日上午9点多,王先生接到阚炜娟打来的电话,称农商行已核实两人亲属关系,可以来网点办理小额继承业务,王先生于当日上午11时左右顺

利办妥该笔业务。在处理该笔已故存款人小额存款支取的事件中,阚炜娟在严格执行相关文件制度的同时,主动通过求助兄弟行协助方式帮助王先生进行亲属关系的核实,以最快的速度为客户办妥了业务。经王先生请求,细心的阚炜娟请兄弟行要村里多出具一份亲属关系证明一并寄了过来,方便王先生到他行顺利办理取款销户手续。

本版主办:
咸宁市优化营商环境领导小组办公室
香城都市报