

民生大问政：加强行政效能建设 提升政务服务水平



会客厅

小话题 大民生

今日话题

主持人:毛淦颖

本期嘉宾:

徐林 浙江大学经济学博士、浙江大学公共管理学院教授、博士生导师

唐慧卿 宁波日报报业集团编委、宁波都市报董事长

刘智 鄞州区委党校副校长

被问政单位代表:

徐天真 区交通运输局党委书记、局长

庞绍林 区交通运输局党委委员、总工程师

董培宏 区交通运输局运管所所长

陈光辉 区国土资源分局党组书记、局长

梁国荣 区国土资源分局党组成员、副局长

胡林枝 区国土资源分局法规科负责人

徐军 区环保局党组书记、局长

顾劲波 区环保局党组成员、副局长

郭仕军 区环保局党组成员、副局长

陈晨磊 区市场监管局党委书记、局长

11月27日晚,第三期《民生大问政》在区老年大学报告厅举行,现场以“加强行政效能建设 提升政务服务水平”为主题,对工作开展中暴露出的新问题和“顽疾”进行质询。本期《民生会客厅》整理了第三期《民生大问政》中市民代表、嘉宾提出的问题,以及相关单位的答复,让我们共同来关注我区行政效能和发展软环境建设中存在的问题。

徐伟德 区市场监管局党委副书记、副局长

周开行 区市场监管局党委委员、副局长

冯晓虹 区旅游委党组书记、主任

兰万福 区旅游委副主任

李定军 区旅游委党组成员、副主任

陪同问政单位代表:

童云龙 区卫生计生局党委书记、局长

王仁满 区卫生计生局党组成员、副局长

张义波 区综合行政执法局党委书记、局长

陈宜红 区综合行政执法局党委委员、副局长

黄臻 区公安分局党委委员、副局长

孙丹弘 区公安分局交警大队大队长

区人社局党委书记、局长

区人社局党委委员、社会保险管理中心主任

区审管办党组成员、副主任

区审管办党组成员、副主任

“民生会客厅”交流平台:QQ群(日报民生会客厅) 64640581 热线电话 88987777 88974599

主持人:有市民在足浴店拔火罐,结果被烫伤,双方的纠纷迟迟得不到解决。目前审批营业执照,不需要行业许可证作为前置条件,那么在这种情况下,我们如何来规范相关行业,保障消费者的合法权益,市场监管部门是否有责任牵头来解决市民因拔火罐烫伤的问题?

陈晨磊:按照目前的政策,很多营业执照可以先办照后办证,但对于办学许可证,需先办证后办照。拔火罐烫伤涉及医疗美容,需由卫计部门进行专业性的甄别。但从受理消费投诉的快捷性来讲,由我们处置更好一点。在处理类似的投诉纠纷中,确实比较紧急的,我们会尽快组织。如存在处理困难的,我们会联合其他部门一起把这个消费投诉解决好。

主持人:那么拔火罐是否属于医疗美容的问题,我们的甄别标准是怎样的?

童云龙:只有经过卫生计生局审批科审批,在医疗机构开展的相关美容手术,属于医疗美容。非医疗机构采用的拔火罐、针灸、推拿等,均不属于医疗范畴。

徐林:这种事情可能会经常发生,万一我出现这样的问题,应该找谁?无论是拔火罐,还是针灸,应是专业行为,那么由谁来把关?

陈晨磊:一般此类纠纷我们会先调解,如果调解不成,建议向法院提出诉讼。

童云龙:在医疗机构拔火罐、针灸理疗,许可证由卫生计生部门颁发,但足浴店这一类的服务行业,卫生计生部门不发许可证。

刘智:这种经营拔火罐的足浴店,从业人员资质和能力有待于提高,卫生计生部门有没有这方面的培训?

童云龙:有专门的医疗学校进行培训,特别是中医药大学,有这样的专业学校。

徐林:有关部门是不是该对无证足浴店进行重新审定,在发放营业执照时限定其营业范围?

陈晨磊:营业执照只是有了经营的资格,但相关部门肯定要对办理许可证或执业资格严格把关。下一步,我们会和其他部门联合执法,严厉打击违法行为。

主持人:奉化一直在喊“让游客住一晚”,开放夜游,却因为买票不便出了问题,请问从维护游客合法权益或方便游客的角度出发,能解决这个问题吗?

冯晓虹:首先可能是工作人员没有解释清楚;其次我们做了相关研究,包括上下交通、购票等,已经进行相关调整。

徐林:现在互联网这么发达,掌上就可以购票,还要这样来回跑吗?

冯晓虹:我们开通了网上购票系统,工作人员应该向游客予以解释。

唐慧卿:现在每年有多少游客入住?对于入住的游客,旅游委有没有设计一些个性化或者贴心的服务?

冯晓虹:每年入住量大概几十万人。今年10月1日起,溪口部分景点试行夜游,酒店和景点之间开展协作,如果溪口的游客住不下,可以去城区或者民宿留宿。长远来讲,我们也在探索门票的灵活化使用,让游客更加便捷地消费。

主持人:沿海中线和城区大成路周边焚烧秸秆现象严重,对环境的污染、奉化形象的损害显而易见,请问对于这种现象,是否采取过措施?

徐军:我们对各镇进行网格化的管理,各街道建有环保站,一旦得到信息,及时跟进处理,同时加强教育,提高群众的环保意识。对不听劝阻的违法行为将加强执法。另外,引导企业用政策补助的方式方法合理利用秸秆,秸秆一旦可以卖钱,老百姓就不会去焚烧了。

唐慧卿:有什么办法阻止明年继续出现这样大面积焚烧秸秆的问题?

徐军:首先要承认我们工作还有漏洞,反馈不够及时,信息获得速度不够快,因此需加强网格化管理。要综合利用、疏堵结合,推广秸秆利用模式,转变民众意识,这是我们明年工作的重点。

市民代表:沈海高速公路奉化收费站多收10元问题已存在多年,市民普遍认为是乱收费,请问有关部门,这属于乱收费吗?如果是,为什么持续这么长时间,什么时候能取消?

徐天真:这笔费用实际是三高连接线的费用,三高连接线有3个收费出口,这是其中一个。东环线 and 四明路在2009年7月建成通车,省政府2016年25号文件批复同意确定了收费权,用于填补公路建设的债务。收费年限从2011年5月到2035年5月,一共25年。收费标准一类车和二类客车是10元,二类及以上货车是20元,这个收费合规合法。根据上级有关要求,为了降低通行成本,我们在争取相关政策,研究取消另外附加合并收费的10元,目前方案已上报。

主持人:宁兴城市广场别墅67号业主私改油烟道,将油烟直接排外造成影响。居民多次劝说但对方一直不整改,也多次跟环保和城管部门反映,几个部门之间互相推脱,请问到底是谁管理?

徐军:目前我还不知道这个情况,可能我们的职责分工还需进一步明确,这件事我们应第一时间介入,跟属地镇(街道)一起把它解决掉。

市民代表:国家提倡社会发展规划、城乡规划、土地利用规划等多规合一。但是有许多企业主反映,在建造厂房时经常会出现多次测绘的情况,规划部门来测后,国土部门又来测,请问能否在测绘这个问题上实行多规合一?

陈光辉:现在土地测绘确实存在多头测绘和多头收费现象,但自然资源部成立后,将把规划和国土合并,土地勘察院和国土资源开发院合并,明年年初就可以解决这个问题。

市民代表:有市民投诉,系了安全带

却被监控摄像头误拍违章,两次去交警大队行政复议。一次是9月11日,一次是9月30日,对方表示国庆后会处理,至今未解决,请问解决这种事情有那么难吗?

孙丹弘:我们后台对动态视频、卡口进行查询,发现该市民违章事实比较清楚。后来电话跟他沟通过,并对他处以50元处罚。处罚后他向人民政府提出复议,法制办主任查看了相关证据,认为事实比较清楚,证据比较明确。我们昨天接到了行政复议的决定书,维持我们的行政处罚。

市民代表:在城区和镇(街道)所在地占道现象较普遍,东环路不少经营户破门营业,望路路洗车场在人行道上洗车。市民认为问题的在于市场监管局审批时取消了符合相关规定的先置条件,请问对于这件事怎么看?

陈晨磊:我们审批环节跟占道经营可能有一定联系,但也不是完全的因果关系。按照国务院规定,对创业行为予以鼓励,首先发营业执照。占道经营按照城市管理相关法律法规,肯定是违法的,城管部门也一直在整治。

主持人:请问对于占道经营的行为,城管局平时怎么处理?

张义波:按照浙江省城市市容和环境卫生管理条例,占道经营行为可予以100元以上,1000元以下的罚款。但对于洗车店或经营废品的行为,假如污水流到外面,将予以500元以上,3000元以下的罚款。我们在日常巡查中发现后会予以制止,并且依据情节严重,决定立案与否,并作出相应处罚。今后我们会加强这方面的巡查和处罚力度,给周边群众一个安全的环境。

徐林:我们是不是可以首先限定开店的条件和范围,再予以审批,防止此类行为?

陈晨磊:我们在办照的时候,就会告诉市民,你应该符合哪些条件,并让他签订承诺书。如果他违反承诺,我们将告知相关部门,如果相关部门有处罚权,那则进一步解决。

主持人:南山路160号coco酒吧噪音扰民,市民多次来电,环保局回复称分贝噪音是达标的,说酒吧噪音属城管管理。但居民和城管联系却答复说属公安局管理,公安局又说属城管管理。另外,银泰城门口南山上经常听到运沙车鸣喇叭,声音刺耳且持续时间长,又该谁来管?

徐军:我们接到群众举报,会第一时间到现场检测,这是我们必定的程序。属环保管辖的,我们马上立案查处;属环保管理的,我们会立即移交给相关部门。噪音有社会噪音、经营性噪音,也有工地噪音,还有工厂噪音,我们会划分给相关的部门。如果很难区分这是什么噪音,我们会通过联合执法邀请相关部门处理。汽车鸣笛属社会噪音,如果我们监测到,会移交交警来处理。

唐慧卿:最担心的就是行政边界模糊,往往部门间会发生相互推诿。奉化是不是

应该实行联动机制,首问责任制,应该落实到谁第一个接到,那么他应该来牵头一起来处理?

徐军:我们已经实行了首问责任制,无论是信访还是电话举报,只要我们接到,肯定会第一时间作出反应,然后移交给相关职能部门,移交之后,我们会跟进。只有把事情解决了,才算办结完毕。

市民代表:2018年旅游委推出了市民卡,除了法定节假日,100元的年卡可以免费出入奉化各景点。但是在实际操作中,奉化人持这张市民卡,还得凭身份证去兑换门票。这就让人不得其解,既然在办卡时已经严格把关,为何在进入景区时还要多此一举?

兰万福:因为溪口景区游客量较大,为了保证专人专用。景区门票为电子票,考虑到窗口的统一管理,如果检票人员随意放人进去,则弹性太大。明年这项工作可能会得到全面改善,目前正在跟相关单位洽谈指纹设备系统。

市民代表:裘村镇有村民反映,杨村附近路口废弃公交车站,在拆除钢棚后站台高出地面20多厘米,无明显的提醒标识,已经发生多起撞上站台受伤事件。市民曾反映到公交公司,公交公司说是交通局,交通局说是交投公司,互相推诿,请问这应该由谁负责?

庞绍林:我们将把这个站点和其他公路附属设施,全部排摸一遍,一个月之内将问题解决。下一步我们要加强主动性,为老百姓提供一个更好的出行环境。

市民代表:申请办理城镇低效用地不动产权的手续太复杂,短的要3至6个月,长的甚至要1至2年,能不能牵头整合一些程序,简化一些手续?

陈光辉:奉化区存在大量的低效用地,这些低效用地是历史遗留的,情况比较复杂。我们的流程也比较复杂,主要有资格流程,要纳入低效用地数据库,是否符合土地利用总体规划 and 城乡规划,且城乡规划已经覆盖,同时土地要在城镇拓展边界之内。第二个流程要重新进行土地征收,征收需要三道程序,规划选址、土地违法确认和处罚、罚款。第三个流程是土地的供应,如果土地原来的使用权和新的土地使用权主体一致,可以协议出让,只要补交出让金就可以。第四道程序是土地供应和各部门补办相关手续,要去规划、建设、消防、国土、房管、补办相应的手续。尽管手续多,作为国土部门会尽量补办时间和简化流程。

主持人:今年补发生育津贴政策出来后,打电话咨询窗口针对原公司账户冻结可否办理,回答可以。之后去行政窗口办理,却被告知原企业银行账户冻结了的不能办理,说一定要将生育津贴打入原公司账户,账户冻结了的就不能办理领取。与之前电话咨询不符,之后打投诉电话协商才最终得到解决,而且前前后后跑了6次。根据最多跑一次的工作要求,请问人力社保局对此怎么看?

曹岳勇:今年4月,按照省市有关生育保险的这个政策,对2016年1月1日至2017年5月31日这段时间中,已经交生育保险待遇的生育职工可以增发一个月的生育津贴。在经办过程中,我们发现有的企业账户已经拒缴,有的企业账务已冻结。生育津贴这个待遇,应该打到企业账户上。因为生育女职工在产假期间,工资已经由企业先行支付,社保的生育保险政策和企业的内控制度,以及宁波的操作系统,都不允许也不支持打人生育职工个人账户。后来上级业务部门来调研,产生了不同的观点。但因为政策迟迟没定下来,导致了我们可以打人生育职工的个人账户。这个问题主要是我们对于可能出现的政策调整预计不足,还有工作人员在口径统一方面存在局限。

主持人:方桥小学的东边和南边均有多家小工厂,生产时排放的刺激性气体,对学校1000多名师生及周边住户带来严重的影响。据了解,该情况已存在多年,学校、村民多次通过各种渠道反映,环保局也曾现场查看过,这种低小散作坊排放刺激性气体的现象何时能杜绝?

徐军:根据10月19日群众举报,我们对其中一家企业未经审批排放的行为已经进行了查处。

刘智:这样企业已经存在这么长时间,

这个事情也已持续多年,你们应该早就知道,那为什么还没有解决呢?

徐军:对于这件事,我们会进一步核实,重新排查学校周边企业。确实有排污行为的,我们绝对会严肃查处。明天开始我亲自带队调查,同时完善工作机制,用实际行动答复市民。

市民代表:在市场监管局驻行政审批中心窗口咨询公司登记所需手续,窗口工作人员服务热情不高,对业务了解不够全面,要向身边同事询问情况,同时在办理分立、合并、改组等非规范业务时,也碰到具体流程及需要的资料回答不清的问题。请问市场监管局如何改变这种情况?

陈晨磊:对于这些问题,我们也在分析原因,检讨反思。第一我们窗口工作人员的素质还存在一定的差距。第二我们对窗口工作人员的管理考核,还存在薄弱的环节。下一步我们将针对这些情况,进一步提升服务质量。

刘智:平时你们有没有开展技能比武,或者群众满意度测评这方面的工作?

陈晨磊:有的。我们利用中午时间进行业务培训和考试。每个柜台前设置了满意度调查表,并通过现场回访和电话回访的形式,争取服务水平的进一步提升。

市民代表:岳林街道有一块50亩左右的农田,两年前有人突击种花木,国土部门对此没有后续措施,虽然过去了较长时间,但这种情况仍然经常发生,难道既成事实就无法查处了吗,对已经种上的花木会怎么处理?

胡林枝:如果这个地块涉及到基本农田,突击种花木可能涉及到破坏基本农田的违法行为,我们会坚决予以制止,作出行政处罚,并和相关部门联合,监管制止此类行为。针对这个情况,我们会密切监管,发现一起查处一起,并且对所涉农民加强教育。

陈光辉:如果是在征地公告发出之前种植的花木,我们没有相关的法律和措施进行处罚。但征地公告发出后,对方抢种,这个花木就不予以赔偿。

市民代表:奉化出租车司机不打表已成为一种常态,拼车也不征求乘客意见,而且经常发生在道路中间随意停车的危险举动,向车辆运管部门反映,说是这两年生意差,怕出租车司机罢工,很难管。生意不好就不敢管理了吗?

董培宏:工作人员回答出租车这几年生意不好,所以不去管理,说明思想不到位,我们需要引起高度重视。对出租车违规经营的问题,应该从以下几个方面逐步推进。一要加强出租车企业的源头管理。要求企业建立和执行规章制度,加强出租车司机的培训和考核等一系列措施。二是今年我们报财政部门同意,拿出30万元资金,奖励考核优秀的企业和司机,以及见义勇为等好人好事。三是联合交警部门加大力度整治违规行为。

市民代表:据我了解,溪口旅游市场秩序不少,比如野导游、景区门口摊贩宰客行为等。不少游客对一些收费项目意见不小,如交通费、小火车费,这些收费项目能取消吗?

冯晓虹:针对野导游和摊贩宰客行为,我们有严格的政策法规,予以约束和处罚。下一步,旅游委将加强对这方面的监管,加大处罚力度,并通过培训来提升导游素质,给游客一个良好的游览体验。对于交通费和出租车费问题,我们正在计划将集散中心转移出去,并适当地调整交通费用。

主持人:工作日比较难请假,周末休息的时候,窗口也休息。看新闻说杭州等地已经有一些窗口实施轮班制度,方便市民下班后及周末到窗口办事,区行政审批中心是否有这样的计划?

曹羽佳:针对此类问题,我们已经出台相关政策,主要有三点:实行错时上班制、预约办理制度、网上办理制,并将大量投入自助服务系统。

主持人的话:

软环境是一种现实的生产力,是一个地区经济发展的重要条件。加强行政效能建设,是优化经济发展软环境的根本途径。通过行政效能的建设,创新体制、健全制度、严格监督,努力实现政府角色定位的准确化、行政行为的规范化、管理效率的最大化,从而营造良好的经济社会发展环境。我们期望各职能部门积极作为,主动作为,为加强行政效能建设,提升政务服务水平共同努力。