

灞桥区市场监管局:

打造维权服务品牌 切实维护消费者合法权益

2023年以来,西安市灞桥区市场监管局以作风建设“破题”消费维权工作,在席王市场监管所成立以个人命名的“任军战消费维权工作室”,截至目前,已累计受理群众各类消费诉求1.2万余件,为消费者挽回经济损失200余万元,被西安市灞桥区司法局授予“十佳人民调解委员会”荣誉称号。

党建引领 凝聚消费维权工作合力

按照“党建+消费维权”工作思路,组建以席王市场监管所干部任军战等业务骨干为主的党员消费维权调解队伍。以消费维权“1264”工作模式为统领,制定《消费投诉举报处置(重点时段日办结)制度(试行)》《消费投诉举报处置流程图》,将分散受理处置转变为集中受理处置,实施专人负责、闭环管理。依托工作室平台,辐射带动其他5个基层监管所和1个综合执法大队同步开展消费投诉举报处置工作,实现全局消费维权工

作“一盘棋”统筹推进、共同提升。

创新思路 提高矛盾纠纷处置质效

创新实施“黑红绿”(“黑色”为新受理工单,“红色”为正在处理工单,“绿色”为已办结工单)动态管理机制,通过日反馈、周通报,盯进展、要结果,确保办结率。在处理投诉过程中,坚持做到“见本人、见现场、见问题、见成效”,力求做到主动见面显热心、规范办理见细心、细致解答有耐心、为民服务见诚心。坚持定期“复盘式”总结提升,固定每周二为“行风学习日”,由业务骨干结合维权案例,分享投诉举报处置策略、矛盾纠纷化解技巧等方面的经验,全面提升矛盾纠纷处置质效。

联动突破 打造共建共治共享格局

落实“首接负责制”,设立“对待群众投诉不推诿、不冷漠、不扯皮、不



避,接到投诉后30分钟内到达现场核查处置”等硬性指标和标准,主动化解纠纷“关键点”,消费纠纷事项受理率、办理率均达100%。指导华阳城等商业综合体设立ODR企业消费维权站,推动消费纠纷处置工作关口前移、重心下移,做到“前端预防、中端止纷、末端调解”。加强与公安、城管、卫健、司法等部门的配合,通过会商研判,对受理调处的矛盾纠纷进行梳理分析,发现苗头性和倾向性问题提前干预消除矛盾,打造共建共治共享格局。(灞宣)

质量资讯

近年来,全国检察公益诉讼案件办理数量大幅提升,最高人民检察院发布的《公益诉讼检察工作白皮书(2023)》显示,全国检察公益诉讼案件已从2018年的10万件上升到2023年的18.9万件。然而,检察机关在行使检察公益诉讼调查核实权时,仍面临不少问题和挑战。

公益诉讼调查核实权行使面临挑战

目前,部分基层检察机关人员编制较少,人员配置不够齐全,公益诉讼检察和民事检察、行政检察在同一部门,缺乏专门的公益诉讼检察干警。部分检察机关在公益诉讼调查核实过程中,存在技术手段不够先进等问题。例如:办理生态环境类案件,在对受污染水质进行初步调查或现场勘验时,无法通过试纸检测对水质受污染情况进行勘验。又如:在办理噪声污染类案件中,因缺少分贝仪等设备,导致无法收集相关违法证据,影响调查工作效率和质量。此外,公益诉讼队伍建设与新时代对检察工作的要求还存在一定差距。有的公益诉讼干警并非法学专业人员,对公益诉讼调查核实权的掌握不够深入;有的公益诉讼干警为近年来新进人员,对办案规则等还不够熟悉,对检察公益诉讼调查核实权缺乏专业认识。

完善检察公益诉讼调查核实权

完善检察公益诉讼调查核实权,笔者认为应从加强资源配置、技术支持、专业人员培养、宣传和推广等方面着手。根据《人民检察院公益诉讼办案规则》第三十六条和第四十二条规定,无论是人民检察院开展调查、收集证据,还是勘验物证,现场均应有两名以上检察人员。因此,基层检察机关需要加强人员配置,满足办案需求。同时,针对疑难复杂、需要专业机构鉴定的案件,上级检察机关可以建立本地区的检测机构名录,为本地区检察机关办案提供帮助,不断提高调查核实工作效率和质量。为加大公益诉讼检察技术支持力度,检察机关应引进先进的调查技术手段,采购先进的技术装备,以满足办案需求。例如,部分地区公益诉讼部门已配备公益诉讼快检实验室。该设备可以对一些需检测的水质、食品或土壤辐射等样品进行初步检测,从而有效发现违法线索。为加大检察干警素质培训和技术培训力度,检察机关应切实提升调查取证的规范性,定期组织系统性的业务培训和业务竞赛,不断提高办案人员业务水平。为加大公益诉讼检察宣传和推广力度,检察机关要通过各类媒体,切实提高公益诉讼检察宣传覆盖面,鼓励更多社会力量、专业机构和人民群众参与到公益诉讼中来。(作者单位:宁强县人民检察院)

如何更好行使检察公益诉讼调查核实权?
□ 晏龙飞

西安市市场监管局灞国际港分局: 集中整治校园食品安全和教育收费突出问题

本报讯 近日,西安市市场监管局灞国际港分局组织价格监管、餐饮食品安全监管部门深入各市场监管所,对辖区230余所中小学、幼儿园进行全覆盖培训指导,纵深推进中小学校园食品安全、教育收费突出问题专项整治工作。

为切实推进专项整治工作,灞国际港分局及时传达学习中央和省市各级关于开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作的有关要求,要求各学校高度重视、深化认识,认真开展自查,密切配合做好专项检查。对照“教育收费行为负面清单”,对学生及家长反映强烈的教育乱收费等方面的相关政策进行培训,要求学校严格执行收费标准,规范收费项目,主动公开收费情况,做好宣传解释工作,严禁乱收费,杜绝违规收费行为。根据食品安全法有关规定,结合近期校园食品安全典型案例和校园食堂常见食品安全隐患问题,要求学校严格落实食品安全主体责任,逐条解读食品安全总监职责、食品安全员守则以及“日管控、周排查、月调度”制度落实要点。

碑林区市场监管局: 线上线下一体推进网络交易市场专项检查

本报讯 近日,西安市碑林区市场监管局持续推进线上线下一体化监管,积极开展网络交易市场专项检查,进一步规范网络经营行为,切实维护网络市场秩序,净化网络交易环境,维护消费者合法权益。

强化行政指导,压实主体责任。碑林区市场监管局深入“饿了么”第三方网络食品交易配送平台开展行政指导,督促平台夯实主体责任,严格审核入驻商家资质,坚持线上巡检和线下核查相结合,不断优化审核机制,及时排查清理证照不全、过期无效的平台经营者,把好“准入关”。

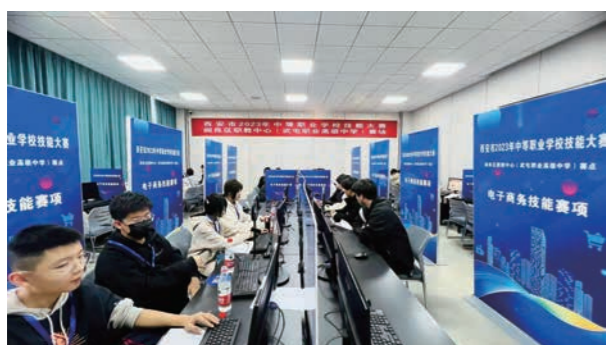
线上线下一体化,凝聚监管合力。碑林区市场监管局坚持科所联动、协同监管,聚焦网络餐饮、在线直播等重点领域,线上加强

网络交易行为监测,线下以外卖经营聚集区等重点区域,聚焦无证经营、未按规定公示证照信息、卫生条件不达标等突出问题开展线下拉网式全覆盖排查。同时,以电商平台、直播营销人员服务机构(MCN)、网络直播经营户等重点,严厉打击虚假广告、不正当竞争、侵害消费者权益等违法违规行为。

加强宣传引导,规范经营行为。碑林区市场监管局坚持执法和普法相结合,积极向电商平台、MCN机构、直播经营户宣传电子商务法、网络餐饮服务食品安全监督管理办法、广告法等法律法规,督促电子商务经营者及网络交易平台落实主体责任,积极履行法定义务,自觉规范经营行为,努力营造良好的网络市场交易环境。

立德树人 德技并修 工学结合

——武屯职业高级中学掠影



武屯职业高级中学原名武屯中学,创建于1958年,位于西安市阎良区武屯街道东侧,于2023年正式获批职业中学。学校占地60亩,建筑面积2.4万㎡,绿化面

● 教育理念

坚持“多元化、品质化、特色化”办学思路,不断深化“立德树人、德技并修、工学结合”育人机制,突出“严管厚爱、以质图强”总策略,强化“问题、目标、效果”三个导向,按照精细化、跟进式管理要求,完善、细

积1.8万㎡,建有高标准教学楼、实训楼、综合楼、学生公寓,新建室内体育馆、学生餐厅,现有教学班24个、学生1200人、教职工110人。

化每个管理环节,将“准军事化管理”与“德育、安全‘双常规管理’”有机融合,聚焦课堂主阵地,积极开展“中职好课堂”建设,突出特色、优化管理,教育教学效果不断增强。

● 硬件设施

学校强化专业部室建设,新建LED实训室、电子商务实训室、护理实训室、烘焙室、舞蹈室、书法室、校

外农业循环实训基地等,学校总实训实习工位数达430个,更好满足学生在校学习生活。

● 专业设置

开设电子商务、作物生产技术、电子技术应用、计算机应用4个专业,电子商务专业为西安市重点专业,

是教育部“1+X制度”试点院校,并于2023年顺利承办西安市中等职业学校技能大赛电子商务运营赛项。

● 办学特色

积极开展“3+3”合作办学,被多所高职院校授予优质生源基地。坚持“五育”并举,面向全体学生开展“加入一个社团、学习一项技术、掌握一项技能的‘三

个一’”社团文化建设,开设技术技能、文化素养、艺术素养和体育竞技等特色社团21个,促进学生综合素质多渠道、深层次、高质量发展。

● 荣誉成果

2022年通过西安市示范中职学校验收,2023年通过陕西省中职学校双达标省级复核,近三年

连续被评为全区教育系统年度目标责任考核“一类单位”。

