

电视问政,问出百姓心声 直击痛点,市民拍手叫好

本报记者 张慧敏 刘少珠 刘佳 卢智子

9月29日晚,按照三亚市委指示,由三亚市纪委监委、三亚市委宣传部主办,三亚传媒影视集团承办的三亚大型电视问政栏目《责任面对面》第二期在三亚市图书馆录制完成。本期问政主题聚焦住房安全、项目审批、道路建设、预付卡维权等领域,观察团从第一期的5人增加到30人,市民代表随机提问。三亚市自然资源和规划局、综合行政执法局、住建局、商务局等作为被问政部门现场接受质询,严肃以待,迅速反应,对问政中暴露的漏洞和问题,当场拿出整改方案、措施和时间表,并表示将快速推进各项整改措施的落实。



市民代表表达诉求。本报记者 李学仕 摄



相关责任单位代表接受电视问政。本报记者 李学仕 摄

一场“毫不留情”的面对面

本报记者 刘少珠 卢智子

“请问局长,预付卡与百姓生活息息相关,怎么就不能成为局里的一项重点工作呢?”

“我认为现在任何解释都是借口,关键是看我们下一步怎么做。”

“那好,对于这个大家关注已久的问题,请问您‘新官’上任打算怎么做?”

“我们将借鉴国内其他省市的经验做法,结合三亚实际,联合相关部门开展专项整治,从制度层面去破解问题。”

……

这次面对面出现在日前三亚大型电视问政栏目《责任面对面》第二期的录制现场。刚正式上任,业务还未完全熟悉,市商务局局长黄薇莉就因为预付卡维权这一老大难问题被请上了问政席。视频一结束,主持人便犀利发问,黄薇莉认真记录、直面问题,当场承诺“马上就办”。

虽然正式上任仅一天,但观察团对她并没有“手下留情”。现场评议结果显示,由3名专家代表和27名市民代表组成的观察团,只有19个“满意”。

《责任面对面》是三亚为深入推进作风整顿建设年、制度建设年和“查堵点、破难题、促发展”专项行动而推出的一档电视问政栏目,由市纪委监委、市委宣传部主办,三亚传媒影视集团承办。针对首期曝光的匠心路变堵心路、百米小路被围一年多、充电桩难进小区等问题,本期栏目开场便进行了问政回访,同时发布了《三亚市纪委监委关于对电视问政曝光问题的跟进监督机制》,确保电视问政“真点题、真问责、真治

病、真落实”。

与首期相比,本期问政主题聚焦住房安全、项目审批、道路建设、预付卡维权等领域,观察团从5人增加到30人,市民代表随机提问,态度更明确,锐度更锋利。《250套住房险象丛生 居民重建审批“难产”》《手续无法审批 防潮堤被“拖”垮》《项目莫名开工又停工 利民工程扰民》《预付卡透支信用 监管缺位维权难》四个视频短片依次推出,一个个热点、焦点问题浮出水面。

“请问分管的副区长,对于这个问题您是否了解?”“这位负责人,什么原因我们就不听您说了,就说说怎么解决问题,最快什么时候能解决吧!”“您说的最短时间具体是几月几日?”……针对视频中曝光的问题,以及个别单位负责人回避、敷衍、语序混乱、表达不清等不尽如人意的表现,主持人和观察团毫不留情地提问、追问甚至逼问,刨根究底“是谁的责任,怎么解决,什么时候解决”。问政过程中,观察团对被问政单位的回答进行了现场测评,并在大屏幕上当场公布结果,满意率不过半数必须重新表态。

问的一方犀利直接,答的一方不遮不掩,并当场拿出整改方案、措施和整改时间表。一个多小时的录制结束后,还有单位负责人迟迟不散场,他们找到专家代表,进一步探讨解决问题的办法和对策。“这个节目办得很有意义,我们更应该支持,积极建言献策,为三亚越来越美好贡献力量。”本期特邀专家代表、海南热带海洋学院生态环境学院院长徐功娣说道。

“YES”or“NO”? 电视问政满意度群众说了算

本报记者 刘佳 张慧敏

“现在请30位观察团成员对责任部门的回答进行表决。”9月29日晚,电视问政《责任面对面》第二期录制现场,由专家代表、市民代表组成的观察团正在对问题责任部门给出的回答是否满意进行打分。

整场节目共问政四个突出问题,其中,观察团对《手续无法审批 防潮堤被“拖”垮》、《项目莫名开工又停工 利民工程扰民》、《预付卡透支信用 监管缺位维权难》三个问题责任单位的回答给出总体评价满意,对《250套住房险象丛生 居民重建审批“难产”》的问题有三分之二的成员给出了不满意,最终总体评价为不满意。相比第一期《责任面对面》录制,观察团成员由5位增加到30位,在保留3位专家代表的基础上,将市民代表扩充至27位,这其中包括了消费者代表、社区工作人员、居民代表、企业代表、政府雇员等多个行业领域,评价意见更加客观。

“房子是每个人的栖身之地,是最重要的,如果我的房子破烂不堪,一直没有被重视,也会很难受……”作为市民观察员,天涯区场站社区的陈宗辉内心被深深触动。他认为,房子关系到千家万户的幸福感和获得感,住在安全、干净、舒适的房子里,人们的获得感会增强,但是通过视频看到立才居200多户居民仍然住在危房中,心里很担忧。

陈宗辉说,相关部门负责人直面问题,并作出整改承诺,这让大家吃了“定心丸”。“他们的回答我都很满意,希望得到真正落实。”陈宗辉表示,百姓能直接和主管部门领导对话的机会不多,而通过这样的方式,百姓和领导面对面,直接沟通,有利于问题的解决。此外,针对存在的问题,相关部门给出了

具体的整改时间,这让百姓看到了诚意。他期待能多开展这种形式的活动,为百姓和政府职能部门搭起一座沟通的桥梁,真正地为群众办实事。

“对于崖州区糖厂安置区的扰民工程,我投了‘不满意’票。”崖州区东关社区市民代表潘春日告诉记者,他对于问题责任单位承诺整改的时间表示不满意,认为既然想要解决问题,就应该化繁为简,尽早进场施工。他还希望相关部门负责人能真正从群众利益出发,想群众之所想,急群众之所急,视频里那条路坑洼不平,下雨天泥泞不堪,如果换位思考,他们每天进出都要走这样的路会是什么样的心情?潘春日还表示,类似的情况在崖州区还有很多,若是都能像这样把问题摊开来剖析解决,不怕揭短露丑,逐一解决问题,相信崖州区的面貌会有很大改观,群众幸福感也将得到提升。“电视问政这个节目办得特别好,能让主管部门知道他们的短板、问题在哪里,也给了群众一个表达意见的渠道。”

在节目现场,还来了几位维权的消费者代表,他们遭遇预付卡无法退款的难题。问政过程中,市商务局负责人现场表示将以此为契机,在全市范围内开展预付卡专项整治行动,市公安局有关负责人还现场回答了消费者代表的提问,表示如有涉及违法犯罪的情况,消费者可以到辖区派出所报案,公安机关将依法立案侦查。“以电视问政的形式维权还是第一次。”消费者代表柴璐璐表示,以公开透明的方式直接向有关部门负责人反映消费者的呼声,让他们对维权充满信心,相信这个问题能得到合理合法的解决,还社会公平和正义。

第一个问题

250套住房险象丛生 居民重建审批“难产” 市自然资源和规划局:10月底出台相关办法,将帮居民申请危房改建手续

屋顶漏水、墙体开裂、钢筋裸露,在原立才农场片区,有250余户居民受高龄危房困扰,由于房屋所属土地归海南农垦立才农场有限公司负责管理,因此房屋维修或重建的申请,首先需要海南农垦立才农场有限公司批复,但是居民们一次次申请,却一次次被拒绝。群众办事遇难题,相关部门互相“推诿”,何时能疏通心里的“堵点”?在第二期《责任面对面》节目录制现场,三亚市自然资源和规划局相关负责人作出承诺:10月底出台《三亚市垦区建房管理办法》,细化分解垦区建房流程,并主动帮助协调居民申请危房改建手续。

“我天天在这里都很担惊受怕,我不知道是什么原因,现在批也不批,我也不知道是不是一定要砸死砸伤才会有人管。”从现场短片中可以看到,破旧的危房让人担忧,居民为房子审批“无门”而发愁。

“您的家人和朋友有住在这样的房子吗?”“这样的情况,您二位了解吗?”“这样的房子该作意见吗?为什么没有及时去作意见?”在被问政区,面对百姓的“痛点”,主持人不留情面,连发提问。对此,海南农垦立才农场有限公司相关负责人表示,目前正在加速推进和解决,已针对危房问题做了意见。此外,还正在想办法改建100套保障性住房。

根据海南省人民政府2019年8月印发的《海南省垦区建房管理办法》第十六条规定,垦区二级企业接到垦区职工、居民个人建房申请后20个工作日内,对申报材料进行初审;经初审符合条件的,垦区职工、居民将相关材料报送所在农场居复核;农场居完成复核并将审核结果公示满七天无异议后,报辖区自然资源和规划部门。

“可以按照省政府垦区建房的文件来审批,只要你作意见,我就批。”

市自然资源和规划局育才分局局长陈毓健说,只要海垦立才公司和立才居作了居民危房改建申请的意见,分局将按《海南省垦区建房管理办法》进行受理审批。

尽管省里已经出台了垦区建房管理办法,但文件里并没有包含具体的报建流程,三亚何时才能出台相关办法,让相关部门办事有章可循、百姓办事不再被拒?市自然资源和规划局相关负责人表示,今年10月底将出台《三亚市垦区建房管理办法》,细化分解垦区建房流程,并主动帮助协调居民申请危房改建手续。

第二个问题

手续无法审批 防潮堤被“拖”垮 市综合行政执法局、大东海公司:边报边修,争取一个月内修好

大东海广场附近有一处防潮堤,在一两个月前就已经出现裂痕,但是因为无法办理审批手续,硬生生拖到被台风掀起的大浪所冲塌,严重影响游客在景区游玩的安全。9月29日晚,这一问题在三亚大型电视问政栏目《责任面对面》录制现场曝光,令在场观众揪心不已。

大东海作为4A级旅游景区,客流量众多,面对随时可能发生的安全隐患,如果相关部门只按照常规流程,在办公室等文件、等审批,那景区游客的安全谁来保障,三亚的旅游形象如何维护?

“巡逻人员发现问题之后有没有反馈机制?”“现在进展到什么程度了?”“多长时间修好?”……节目录制现场,主持人的提问直奔主题、直击痛点,市综合行政执法局、市综合行政执法局吉阳分局、吉阳区旅文局、三亚大东海经营管理有限公司等单位负责人现场作答并表态。

“大东海防潮堤是基础设施,必须修复。”市综合行政执法局副局长吴及时称,目前已受理报建手续,将主动承担责任,加强联系协调,采取边报边修的模式,全力支持配合修复工作。

三亚大东海经营管理有限公司环保总监宋秀军表示,将争取在一个月之内将大东海防潮堤修复完毕,保障市民游客的生命安全。

第三个问题

项目莫名开工又停工 利民工程扰民 崖州区住建局:工程完工后2个月内完成道路修复

9月29日晚,在电视问政《责任面对面》第二期录制现场播放的《项目莫名开工又停工 利民工程扰民》视频显示,在崖州区糖厂安置区有一条年久失修、破旧不堪的水泥路,今年7月,糖厂雨水管网建设项目启动,在雨水排放管道铺设完成后,工程莫名停工,路不但没修好,反而更加难走。糖厂雨水管网建设项目,到底是谁批准开工?是否经过了正规流程?本该利民的雨水管网改造工程为何成了扰民工程?

录制现场,崖州区相关领导就视频中的疑问一一作答。

崖州区副区长赵小亮表示,市直部门正在该片区建设污水管网,由于

各部门之间沟通不畅,为防止重复施工便暂缓了项目建设。她表示,接下来崖州区委区政府将做到“三个一”,加快项目的规划建设,把政府的工作做到老百姓的心坎上。

“市直部门工程完工后,我们就立即启动道路修复工程,预计最多2个月完工。”崖州区住建局局长马奎

营表示,在该视频采访结束后,他对项目相关情况做了细致了解,该路段改造工程已经报请区政府审批。此外,针对这一问题暴露出的崖州区存在的市政建设短板问题,区住建局开展低洼、易涝地段的摸排工作,共排查出75处区域,已纳入明年的修复计划。

第四个问题

预付卡透支信用 监管缺位维权难 市商务局:开展专项整治,尽快完善相关监管

根据三亚市热线管理办公室的统计数据,从2019年1月开始,消费者预付卡、充值卡退费难的投诉逐渐增多,在去年复工复产之后,这类投诉上升趋势更加明显,这些投诉涉及金额一般在几百到上万元不等,主要集中在健身房、洗车行、美发店等行业。根据三亚12345政府服务热线相关负责人反映的情况,这是《责任面对面》第二期录制现场曝光的一个消费者维权难的问题。

大量时间、精力,而且最后还不一定能追回余额,而通过12345热线投诉,热线办会将工单转至市商务局和市场监督管理局进行处理,不过从处理结果来看,很难办结。

面对明显滞后于市场情况的管理办法,针对预付卡市场的乱象,2019年,三亚市政府曾组织市商务局、市综合行政执法局等相关部门开会,对预付卡管理规范的问题进行研讨并形成会议纪要,但并未对实际监管工作产生任何实质性推动。

“请问局长,预付卡与百姓生活息息相关,怎么就不能成为局里的一项重点工作呢?”节目录制现场,主持人抛出的各个问题直击痛点,履新不久的职能部门负责人现场作答并表态。

“刚刚任命,深感责任重大,我也办过这样的预付卡,重要的是下一步如何堵住监管漏洞。”市商务局局长黄薇莉表示,将尽快联合相关部门开展专项整治行动,同时借鉴其他省市相关经验,根据监管漏洞启动

制定并出台一部能真正跟上市场发展现状以及消费模式、业态的监管办法。

“在33度婴儿馆里办了游泳会员卡,到七月底的时候,我们很多会员客户跟商家联系的时候,发现相关负责人已经无法联系了……”面对市民的现场再次追问,市公安局相关负责人表示,此类事件属于民事纠纷,可以把具体情况反映至辖区派出所,若遇到不受理的情况,可随时向市公安局反馈,将进行下一步监督。