责编:郭星宇
制版:赵 芳
内蒙古法制报

切实解决群众办事难繁问题

司法部开通监督平台 接受“奇葩证明”问题投诉

一段时间以来,“奇葩证明”、循环证明、重复证明等现象不时出现,成为群众和企业办事的烦心事。

为推动证明事项清理工作,回应涉及群众利益的堵点、痛点,2018年9月,司法部在中国法律服务网上正式开通“群众批评——证明事项清理投诉监督平台”,接受群众对地方和部门设立的“奇葩证明”、循环证明、重复证明等问题的投诉。

“奇葩证明”等清理进度如何?人民群众对于证明事项的投诉能否得到及时处理?记者进行了采访。

- 2018年6月 国务院办公厅印发《国务院办公厅关于做好证明事项清理工作的通知》,要求没有法律法规规定的证明事项一律取消。
- 司法部先后印发了《关于证明事项清理有关问题的意见》等七个文件,指导地方和部门做好清理工作。
- 据初步统计,截止到2018年底 各地区共取消证明事项6000余项。

投诉有了监督平台 接到投诉必须反馈

去年9月,福建省宁德籍的市民陈先生为了一个证明很是烦恼。原来,陈先生在莆田工作,由于不慎割伤了手背就去当地医院进行了住院治疗。出院后,陈先生回到了户口所在地宁德市下辖的福鼎市申请医保报销,当地医保机构却表示需要找到莆田当地居委会开具在莆田受伤的证明才给报销。

“为什么一定还要跑到外地再开证明呢?”陈先生对此很不理解:“我有医院的缴费清单等材料,能够说明我确实在外地就医了!”

“我要进行投诉!”陈先生较起了真,2018年9月,登录“群众批评——证明事项清理投诉监督平台”,逐项反映了事实情况,“我在网上看到很多人跟我的情况类似,需要往返折腾,就建议办理这项业务时,取消异地外伤证明材料。”

收到投诉后,福建省相关部门立即将投诉转送福鼎市医保管理部门。福鼎市医保管理部门经过专题研讨决定,取消原福鼎市新农合办要求开具的异地外伤证明材料。

10多天后,陈先生收到了证明事项投诉监督反馈:取消该证明事项,取消后由申请人自行填写《宁德市城乡居民医保意外伤害性质认定申请表》。

“真没想到,我投诉的证明事项取消了!”陈先生表示没想到投诉处理这么快,自己的事也顺利办妥了。

在吉林省,投诉事项办理完成后,还建立了“双答复机制”,即具体办理部门向投诉群众解释投诉事项、省司法厅向投诉群众了解群众满意情况。

“据统计,每名投诉群众至少都会接到我厅和办理部门分别打的电话两次以上,通过与投诉群众反复沟通,确保投诉有答复,保证投诉群众满意顺心。”吉林省司法厅备案审查处工作人员潘强表示,作为基层一线工作人员,参与这项工作很有成就感,切切实实解决了群众的难题,让群众办事更方便更快捷。

记者了解到,为了保证投诉、举报工作能够落地,司法部组织了专门人员,每天接收公众的意见建议和问题,各地方、各部门也都设置了专门的平台管理人员。司法部收到公众的意见建议和问题后,会及时在线转送相关地方和部门处理。

按照国务院办公厅关于做好证明事项清理工作的通知规定,对本地区自行设定的证明事项,除地方性法规设定的外,最迟要于2018年年底前取消。“司法部以书面或者电话的形式进行了督办,确保群众的批评建议能得到及时反馈。”司法部相关负责人介绍。

取消证明事项 目的在于方便企业和群众办事创业

证明事项清理,是群众和企业的强烈期盼。“开通监督平台后,老百姓都可以通过中国法律服务网的网站和手机客户端对地方和部门存在的各类证明问题进行投诉、批评。刚开始我们也有点担心,群众的投诉转到基层能不能得到及时处理?实践证明效果是好的。”司法部副部长熊选国介绍,通过建立机制,要求相关单位必须限时反馈答复。

“网站开通之后,运行的状态非常好。”司法部相关负责人介绍,一方面,群众的批评确实符合事实应该改正;另一方面,群众的批评也是非常客观理性的。

办理空勤证的张先生,就是通过投诉让自己的问题得到了解决。张先生在办理空勤证时,办证部门要求开具无违法犯罪证明。不过,公安机关表示只能出具无犯罪证明。张先生在派出所开出无犯罪证明后,办证部门以没有“无违法”字样为由,拒绝办理。

无奈之下,张先生选择投诉寻求问题解决办法。经过协调沟通,中国民用航空局收到投诉后,作出决定:修改本局制定的《民用航空背景调查规定》,取消从业人员入职前的违法情况调查。2019年1月8日,中国民用航空局发出通知,取消“无违法犯罪记录证明”中的“无违法”要求,张先生的投诉事项得到圆满解决,推动中国民用航空局改进了相关工作。

取消让人“跑断腿”的证明、取消重复证明、清理擅自增加的证明……“奇葩证明”投诉处理成绩单,让人民群众获得感满满。司法部为贯彻落实党中央、国务院关于减证便民、优化服务的要求,切实解决群众办事难、办事繁等问题,对涉及本级和地方各级司法行政部门实施的各类证明事项进行了全面清理,印发了《司法部关于取消部分规章和规范性文件设定的证明事项的决定》,取消了司法部规章和规范性文件设定的证明事项28项。

记者了解到,从去年9月至今年1月,证明事项清理投诉监督平台接受投诉1000余件,目前已经办结并反馈情况的有900余件。投诉反映的问题主要集中在户口身份证明、亲属关系证明、社保手续证明、房产登记证明、无犯罪记录证明、无业证明,主要涉及基层公安、社保、司法行政、教育、住建、银行、税务等部门,所有批评投诉均已反馈各有关部门。

“取消证明事项,目的在于方便企业、方便群众办事创业。”?司法部相关负责人表示,取消的过程实际上倒逼政府信息共享、倒逼数据的联通,通过部门之间的协同协作实现信息系统的互联互通,打破部门、地方之间“信息孤岛”,做到信息多跑路、群众少跑腿。

2018年6月,《国务院办公厅关于做好证明事项清理工作的通知》印发,要求没有法律法规规定的证明事项一律取消,清理的对象是法律、行政法规、规章和规范性文件设定的证明事项,这项工作由司法部来牵头负责。司法部先后印发了《关于证明事项清理有关问题的意见》等七个文件,指导地方和部门做好清理工作。

“据初步统计,截止到2018年底,各地区共取消证明事项6000余项。”司法部相关负责人介绍,下一步将发挥投诉平台对“减证便民”工作监督检查作用,防止证明事项边减边增,组织各地区、各部门公布确需保留的证明事项清单。

用法定证照和告知承诺替代证明

“企业在办理加工贸易行政审批时,需要提供有效期只有一年的自己有能力生产产品证明,新增进口或出口产品还需要重新审批。”不久前,周先生通过平台反映,对于长期生产经营企业,每年需做这个证明才能办理加工贸易,浪费很多时间和精力。

商务部收到投诉后进行了专门研究,决定拟取消加工贸易企业经营状况和生产能力证明,改为告知承诺制,并加强事中事后监管。

“告知承诺制是取消证明过程中的一个重要创新管理措施。对不直接涉及国家安全、生态环境保护和公民人身安全和重大财产安全的证明事项,可以大力推行告知承诺制,由行政机关告知标准要求,由申请人提交书面承诺,行政机关再通过数据交换平台、信用信息共享平台查询或内部核查、部门间行政协助等方式予以核实。”司法部行政执法协调监督局负责人表示。

大量的重复证明、擅自增加的证明、让人“跑断腿”的证明被取消或者被法定证明、告知承诺等替代,为群众和企业解决了办事创业遇到的很多麻烦事,增强了群众和企业的获得感和幸福感。不过,审批程序简化、证明事项减少,并不意味着监管力度减弱,相反对审批单位事中事后监管提出了更高要求。

在海南省海口市,办理网约车运输证也更便利了。这源于不久前海口市印发的通知:取消包括网络预约出租汽车车辆初审证明、宅基地批准证明、房屋建造时间证明、土地权属来源证明、企业完税凭证等10项证明事项,切实解决企业和群众办事被各类“奇葩证明”、循环证明、重复证明等困扰的问题。有关证明事项取消后,由办理部门在部门内部进行核查或在部门间进行核查,或者由当事人提供书面承诺的方式替代。

“以往要办理网约车运输证,申请人需要先到交通运输行政主管部门办理初审证明,还要凭借该证明到公安交警部门办理车辆使用性质变更登记,手续比较繁琐。初审证明事项取消后,办理网约车运输证的流程和手续简化了。”海南省海口市法制局相关负责人表示,证明事项清理工作就是通过政府部门的信息共享,简化流程,不让百姓“多跑腿”。

在开展证明事项清理的同时,司法部也认真总结上海、北京、江苏等地区和教育、人力资源社会保障、税务等部门的经验,并在广泛调研和听取有关方面意见的基础上,积极研究探索证明事项告知承诺制度,下一步将根据国务院的决策部署,组织开展证明事项的告知承诺制试点工作。

(魏哲哲 沈亦伶)

广告发行部电话:(0471) 4687563 广告经营许可证:呼工商广字1501004000013 邮编:010010 本报激光照排印刷:呼和浩特日报社印刷厂 本报零售:每份1.6元