

热烈庆祝12358价格举报电话开通十周年

价格维权履行职责 为民服务促和谐

安徽省物价局局长 王建中



图为全省“12358”价格举报管理信息系统开通仪式现场,省人大副主任张俊、省政协副主席李宏塔、省政府秘书长梁卫国、国家发改委价格司原副司长张满英等出席仪式。 谭培/摄

今年是全省12358价格举报电话开通十周年。十年来,我省价格举报工作深入贯彻落实科学发展观,认真执行省委省政府的决策部署,以服务发展、改善民生为主线,以维护市场价格秩序为主要任务,及时化解价格矛盾,为促进全省经济社会平稳较快发展发挥了积极作用,取得了显著成效。

12358价格举报工作作为价格部门联系群众的重要纽带和实施价格监管的重要

基础,要在以下三个方面发挥应有作用。

在有效化解价格矛盾上发挥更大作用。价格举报工作要继续从服务经济发展、维护社会稳定的大局出发,有效疏导各类价格矛盾,扎实推进价格改革。要建立信息汇总分析机制,对举报中出现的新情况新问题,做到早发现早分析早解决;要建立快速反应机制,迅速办理价格举报,妥善应对突发事件;要建立协商调解机制,对政策上难以界定、性质上难以确定的案件,要

善于通过协商调解方式办理。

在认真查处群众举报上发挥更大作用。紧紧围绕群众反映强烈的价格热点、难点问题,加大对价格举报案件的查处力度,切实维护好举报人的合法价格权益。案件受理环节,要耐心倾听举报人的意见建议,严格按照规定要求,对价格监督检查职责范围内的举报案件,依法予以受理。对不属于职能范围的,指导举报人向相关主管部门投诉;案件办理环节,要严格按照价格法律法规和价格收费政策,查处举报案件,切实维护群众价格权益。

在及时回复价格咨询上发挥更大作用。按照建设服务型机关的要求,以强烈的责任感和使命感做好价格咨询服务工作,对每一件价格咨询反复求证、耐心解答,真正做到让党委政府放心,让人民群众满意。高度重视网络问政、局长信箱网友留言以及安徽物价网“12358”价格投诉子栏目所反映的价格咨询问题,把人民群众的满意度作为检验工作成效的重要标准。

各级价格主管部门要以庆祝12358举报电话开通十周年为契机,以更好的工作状态、更高的工作标准和更实的工作作风,努力开创价格举报工作新局面,为社会和谐稳定作出新的贡献!

安庆 查处考试 违规收费

2010年8月,安庆市某区人社局组织教师招聘,向每名考生多收了考试费用。当地“12358”接到群众举报后,立即展开调查。根据规定,教师招聘考试费不得超过每人90元。该市物价局责令该区人社局立即退还多收的每名考生90元的费用。由于此次教师招聘考生人数多达650余人,且分散在省内外,为了加快退款进度,及时落实退款要求,价格部门要求人社局通过手机信息、电话通知、网站公告等多种渠道和方式向考生发送退款信息,从而在短短两周时间内将多收的近6万元费用全部退还给了考生。 安价

马鞍山 严查幼儿园 乱收费

马鞍山一市民反映,该市某幼儿园报名入园时收取了每人110元报名费,且不开收据。当地“12358”根据群众反映的问题进行了查处。经查,该幼儿园为民办性质,根据该市有关规定,民办幼儿园只能按规定向幼儿家长收取保育教育费,向幼儿提供伙食的,可代收伙食费。除保育教育费、伙食费外,幼儿园一律不得以任何理由和形式向幼儿家长收取其他任何费用。价格部门责令该幼儿园退还对97名幼儿家长收取的1万余元报名费。 马价

蒙城 一盐商 领两万元罚单

今年3月17日,蒙城市场出现抢盐风波,有群众举报,当地白晓燕烟酒店存在高价售盐的情况。当地“12358”接到举报后,立即派出人员进行查处。经查,该店以10元3袋的价格向消费者出售定价每袋1元的加碘食盐,违反了有关规定,属于不执行政府定价的价格违法行为。根据相关法律规定,该县物价局责令当事人立即改正其价格违法行为并处罚款2万元,同时在蒙城电视台给予曝光。此举震慑了不法商贩,维护了消费者合法权益,打击了哄抬物价等不法行为。 袁素梅

12358一线连通百姓心



我省的价格举报工作始终坚持以维护群众利益为出发点,以及时解决群众举报投诉的价格问题为主要任务,以不断完善工作制度,夯实工作基础,提高工作能力为重要保障,不断畅通价格投诉渠道,扎实做好案件受理和快速查处工作,赢得了社会各界对“12358”价格维权热线的广泛信任和赞扬。十年来,全省各级价格举报中心共受理各类价格咨询、举报案件11万多件,实行经济制裁9794万元,其中退还消费者7608万元,上缴财政2185万元。

完善基础设施,强化系统建设,构建价格举报快速反应机制

2001年5月,省物价局价格举报中心正式开通全国统一的“12358”价格举报电话。截至2004年,“12358”价格举报电话已延伸到全省所有市、县,覆盖全省的价格举报电话平台基本建立,“12358”价格举报电话的

社会影响和知名度日益扩大。2003年,省物价局积极争取省政府和财政经费支持,为各市配备了办案车辆,统一喷印了12358价格举报标志,大大提高了价格举报案件查处效率和快速反应能力;2009年,全省17个市及

106个县、区,建立了省、市、县三级互联互通的“12358价格举报管理信息系统”,实现了全省价格举报工作办公自动化,运作规范化,数据传递网络化,方便了群众举报价格违法行为,提高了信息分析处理效率。

创新举报方式,拓宽举报渠道,搭建为民排忧解难新平台

十年来,我省的价格举报工作在来电、来访、来信等传统方式的基础上,不断拓宽群众价格投诉渠道,创新价格举报工作方式。2004年,省价格举报中心开设了全省价格举报电子邮箱;2006年,省物价局

在“安徽物价网”设立了价格投诉和价格政策咨询子栏目;2010年,省物价局价格举报中心又承担了“安徽物价网”局长信箱、“中安在线”群众留言的价格举报案件受理、答复工作,迅速办理、及时反馈、妥

善处理,保证了网上互动的实时性,极大地方便了群众对价格违法行为的举报和政策咨询。截至目前,累计办理网站价格投诉咨询近4000件,回复网友留言百余件,办结率达到100%。

完善规章制度,规范工作流程,提升价格举报工作水平

省物价局价格举报中心陆续制定了投诉举报工作流程、来访接待制度、举报工作报告制度、接听接待价格投诉举报语言

规范、价格举报管理信息系统管理办法等一系列规章制度。目前,我省价格举报案件已全部使用信息系统办理,方便了对案

件的跟踪、督办,缩短了举报案件的办理时间,平均办理时间缩短了7天,提高了办案效率和质量。 贾炬



黄山市民张文俊等向该市价格举报中心送来了锦旗,对举报中心查处医疗乱收费并退还多收价款表示感谢。 胡军/摄