

·法治前沿·

省法宣办近日发布优化旅游领域纠纷调解体制机制,为护航文旅业高质量发展提供良好的法治保障——

高效解纠纷 营造“舒心游”

■ 本报记者 李晓群

近年来,我省文化和旅游部门坚持以人民为中心的发展理念,以实现文化和旅游高质量发展为目标,坚持和发展新时代“枫桥经验”,优化旅游领域纠纷调解体制机制,严格规范执法,妥善处理各类投诉举报,全力营造安全稳定的文化和旅游环境。

先行先试 构建行政调解体系

今年3月,黄山仲裁委设立全域旅游仲裁纠纷调解服务中心的项目,被评为2022年安徽省仲裁行业十大影响力品牌。近年来,黄山市坚持发展旅游领域新时代“枫桥经验”,在平台建设、运行机制、规则制定、队伍建设及能力提升等各方面深化旅游领域矛盾纠纷处理,为“吾心安处是黄山”品牌提供了强有力的法治保障。

2021年,文化和旅游部、司法部联合印发《关于开展旅游投诉调解与仲裁衔接试点工作的通知》,确定了19个省份34个城市作为试点地区,我省黄山、池州两地作为试点城市名列其中。两年来,在省文化和旅游厅的指导下,我省入选试点城市在原有工作基础上,创新工作机制,加强旅游投诉调解与仲裁衔接,提升旅游投诉处理效率,切实维护旅游者合法权益,推动旅游业高质量发展。

据了解,在试点过程中,黄山市构建以市县两级文旅行政管理部门投诉队伍主导,旅行社、A级景区景点、星级酒店等共同参与的投诉调解联席机制,由副总级管理人员担任企业质监员,实现纠纷内部消化,同步提升企业“软实力”。定期通报纠纷问题典型案例及高纠纷率企业名单,强化企业纠纷调解重

视程度。组织开展企业质监员业务能力培训,不断提升纠纷化解调处能力。

共建共治共享,是“枫桥经验”的重要内涵之一。为此,黄山市积极搭建跨区域、跨部门联动调解平台。注重旅游客源地与目的地内部联系,建立“杭州都市圈”“衢黄南饶”旅游投诉纠纷联动工作机制,设立常驻秘书处共享投诉苗头性问题信息、处置经验,联动调处跨区域的旅游纠纷,同步通报旅游纠纷相关信息,实现跨区域旅游纠纷齐抓共管,有效降低异地调解成本,压缩调解时间,优化调解体验。

同时,建立文旅与市场监管、交通运输、公安等相关职能部门的投诉联动协作机制,做好旅游纠纷的信息共享、联合会商、协作配合,努力实现“枫桥经验”倡导的共建共治共享。

源头入手

拓宽渠道多元化解

现在,在黟县、黄山风景区等地均设立了旅游巡回法庭、景区法官工作室等,通过推广移动法庭巡回审判模式、灵活运用相关部门和法院的联合调解机制,为旅游纠纷的解决提供更加快捷、高效的平台,可以高效化解投诉纠纷,有力维护当事双方的合法权益。

据了解,为积极适应大众旅游时代散客化消费市场新形势,解决行政调解难以实现的问题,我省相关地区、部门在多元化解上发力,进一步拓宽旅游纠纷处理渠道。如黄山市探索“旅游+仲裁”模式,印发《关于在旅游行业推行仲裁法律制度的意见》《黄山市仲裁委员会旅游仲裁规则》,构建“旅游仲裁院+全域旅游重点景区旅游仲裁服务中心”的服务框架,组建旅游领域专业仲裁队伍,建立受理、导入、办理、反馈等环节的旅游投诉调解与仲裁衔

接快速反应机制,提高旅游纠纷的依法调解能力和公信力。

为有效推动旅游领域矛盾纠纷源头化解,各地积极畅通投诉举报渠道。在旅行社、景区景点、文博展馆等面向旅游者开放单位悬挂投诉举报公示牌,明确投诉举报处理责任人。建立统一的投诉受理平台,公示投诉举报受理流程,规范配套文书,实现纠纷调解明晰化制度化。

同时,积极加强预警,及时发布各类风险高发提示。在节假日、暑期等投诉纠纷高发时间节点前,通过官网、微信公众号发布旅游温馨提示、消费警示,引导旅游者文明旅游、合理消费、理性维权。开展问题分析研判,坚持以问题为导向,定期梳理阶段性旅游投诉情况,分析旅游市场可能存在的问题,研判问题发生的原因,制定防范措施。聚焦投诉反映的旅游行业突出问题,实行靶向专项整治,有针对性开展旅游市场“不合理低价游”“虚假宣传”等系列专项整治行动,对症下药、治疗,推动旅游市场良性发展。

此外,相关部门还积极开展“送法上门”服务,利用行业协会微信公众号、交流群等平台,开展“以案释法”“你问我答”活动,传播旅游行业前沿法律法规知识,引导旅游从业人员规范守法经营。

服务为先

创优法治营商环境

当下,正处网络时代,文化市场新业态、新业态层出不穷。目前,集网络文化、娱乐、演出、艺术品等门类于一体,以剧本娱乐、密室逃脱、网络表演为代表的文化新业态,如雨后春笋般不断涌现,在带来巨大经济效益和社会反响的同时,也给市场监管带来新的挑战。

省文化和旅游厅有关负责人表示,

作为执法主体,应秉持“法无禁止即可为”的理念,顺势而为、妥善应对、趋利避害,不断创新监管思路,包容审慎、放管结合,改进执法方式、把握执法尺度、提升执法效果,为其营造良好营商环境。贯彻落实好新修订的行政处罚法,积极推进文化市场轻微违法行为免罚制度落实。秉持为民执法、为民服务的宗旨,坚持刚柔相济、宽严适度的原则。积极运用说服教育、劝导示范、行政指导等非强制性执法手段,实现法律效果和社会效果的有机统一。

随着法治建设的深入推进,法律法规不断健全完善,人民群众的法律意识逐步提升,对各级文化市场综合执法人员也提出新的要求。省文化和旅游厅有关负责人表示,执法人员要树立法治思维,在合理解决群众反映诉求上下功夫。秉承“处罚是手段,规范是目的,服务是宗旨”的原则,加大文化市场法律法规宣传力度,提高遵法守法意识,做到让守法者安心经营,违法者承担责任。要按照行政处罚法、行政强制法要求,严格执法程序,规范执法手段,明确责任分工,细化岗位职责,不断提高行政执法的规范化和专业化水平。要强化执法监督,建立健全常态化、长效化执法监督机制,发挥举报投诉平台作用,不断拓展监督渠道和途径,及时依法查处违法违规行为。持续开展案卷评查,以案卷评查为抓手,对案卷中存在的问题,及时下发执法监督意见书,限期整改,及时解决行政执法中存在的问题。



扫码阅读更多内容

·热点评谭·

科技分享岂容隔空“耍流氓”

■ 吴睿鹤

5月10日,杭州市公安局地铁分局发布警情通报:近日,一则“杭州女生地铁上隔空收到不雅照”信息在网上流传,引发网民关注。

应当说,利用手机隔空“耍流氓”,对这位杭州女生精神和心理造成了极大的伤害。无目的为何,恣意做出这样的行为,发送者已经违反了《中华人民共和国治安管理处罚法》第六十八条,构成了传播淫秽信息的违法行为,将面对法律的惩处。

此类骚扰信息,还侵犯了公民的安宁权益。民法典第一千零三十三条规定:除法律另有规定或者权利人明确同意外,任何组织或者个人不得以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件、传单等方式侵扰他人的私人生活安宁。未经同意发送涉黄、诈骗等垃圾广告的行为属于对个人生活的一种骚扰。

所谓手机隔空投送,是利用无线

快传的功能,在多台设备之间分享文件,实现手机用户快速传递信息,从而成为节约时间和流量成本的便捷操作手段。可是,这项旨在提高工作效率、造福人类的科技分享新技术,却在不法分子手里变成了“科技向善”的“凶器”。这犹如一把菜刀,在厨师的手里是做饭的工具,也可能变成伤人作恶的凶器。“隔空投送”应当成为提高社会效率的“好帮手”,而不能成为污染社会风气、侵犯个人合法权益、违背公序良俗的“帮凶”。

“隔空投送”不是法外之地,科技分享不容隔空“耍流氓”。近年来,在地铁上“隔空投送”不雅图片,并非个例,仅杭州市地铁就发生了三起,不得不引起我们重视。司法部门要加大查处力度,让违法者付出沉重的法律代价,还当事人以人格尊严和安宁权益。同时,也郑重劝告游走于道德和法律边缘的这类人,要悬崖勒马,否则必将受到道德的谴责,法律的严惩。

·警方天地·

“数”海追缉扭转“坐等报案”

■ 本报记者 方舫

一番普通的汽修发票背后,竟然隐藏着一个个诈骗案件!日前,记者在宿州市公安局经侦支队看到,该支队民警王安创新开发的“T-1汽修发票保险诈骗探查工具”,可以从维修发票中识别可疑维修企业和关联可疑理赔事故,从而让车险欺诈无处遁形。

某市刘姓团伙经营汽车维修店,涉嫌与经营二手车公司的闫某等人联手,故意制造车辆碰撞、剐蹭、无法找到第三方等事故,骗取保险理赔。“T-1汽修发票保险诈骗探查工具”经过数据比对发现,该案件驾驶员之间、车辆之间、驾驶员与车辆之间,以及车主、被保险人、理赔人之间互相关联,形成数据闭环,由此,警方抓获犯罪嫌疑人11名。

“目前,‘T-1汽修发票保险诈骗探查工具’已累计服务我省公安经侦部门

发现案件线索580余条,帮助各地立案打击犯罪团伙100余个,挽回经济损失2000余万元,并被公安部推广供全国经侦民警使用。”王安说。

“经济犯罪案件往往具有较强的隐蔽性,一般表现出案发多而报案少、发生多而发现少的特点。因此,我们着力改变以往‘坐等报案’的被动局面,利用大数据前瞻研判‘犯罪黑数’。”宿州市公安局经侦支队政委邵化龙介绍,该支队深入实施“信息化建设、数据化实战”战略,通过大数据解析个案,梳理要素、构建模型、类案治理的路径,在全省范围内率先启动情报导侦机制,搭建反保险欺诈工作站、涉税犯罪研判室等,深化大数据与经济犯罪惩治工作的深度融合,构建了“由数到案、由案到人”的全新模式,有力护航了经济社会的平稳健康发展,维护了人民群众的合法权益。

·案情写真·

千里追踪 抓获嫌疑人

■ 本报通讯员 秦祖泉
本报记者 李晓群

“我承认,保险柜是我偷的,拿到钱后,扔进水塘里了,我认罪……”5月4日,随着湖南籍蒋某对盗窃事实的陈述,和县老百姓关注的“江洋大盗”案终于尘埃落定。

今年4月13日晚10时许,和县警方接到群众报警,称家中保险柜不翼而飞。民警立即赶赴现场开展案件侦查工作。报警人称,保险柜内有约15万元现金,加上金银首饰等物,总价近20万元。民警通过现场勘察,发现犯罪嫌疑人名“老手”作案,采取了技术性开锁进入室内。通过外围察看与走访,发现该县楼道监控设施损坏,也未走访到目击者,案件一时变得扑朔迷离。

民警随后扩大视频排查范围,通过一天一夜数百个视频点的筛选与研判,

最终发现可疑目标。民警发现在案发前,一辆悬挂“湘”字号牌的白色车辆形迹可疑,每次出现都会诡异地进入视频监控盲区,车上三人行踪十分可疑。案发当晚,该车进入案发区域一小时内,两名男子将一个包裹状物品抬进车辆,从嫌疑人拾物行走状态分析,包裹里物品较沉,疑似保险柜。民警随后对三人身份进行核查。发现蒋某等三人均为湖南省耒阳市人,其中二人均有盗窃前科,至此,嫌疑人作案可能性更大。兵贵神速,4月15日,和县警方抽调精兵强将连夜赶赴湖南省耒阳市,在当地警方的配合下,辗转湖南省多地,成功捕捉到三人的踪迹,并兵分两路将三名犯罪嫌疑人全部抓获,当场查获现金4万余元,若干首饰和作案工具等物。经审讯,三名男子先后承认了流窜和县作案的事实,随后,民警在芜湖市搜寻到被遗弃的保险柜。

·法律问答·

解聘后能否使用原工作手机号

■ 颜东岳

问:我原来所在公司在电信经营者处开户获取手机号码后,为便于我为公司开展工作,将手机号码交给我使用。此后,无论是工作还是日常生活,我都一直使用该手机号码。半个月前,我被公司解聘,公司拒绝我继续使用手机号码并要求我交回。请问:鉴于交回电话号码会给我的日常生活造成一定影响,在我没有证据证明公司已经将手机号码赠送给我使用的情况下,我能否拒绝交回?

答:你不能拒绝交回。
民法典第二百五十二条规定:“无线电频谱资源属于国家所有。”电信条例第九十条规定:“国家对电信资源统一规划、集中管理、合理分配,实行有偿使用制度。前款所称电信资源,是指无线电频率、卫星轨道位置、电信网码号等用于实现电信功能且有限的资源。”电信网码号资源管理办法第四条规定:“码号资源属国家所有。国家对码号资源实行有偿使用,具体收费标准和收费办法另行制定。”上述规定表明,电信号码作为电信资源,其所有权只能归国家,由国家统一规划、集中管理、合

理分配,实行有偿使用制度。国家将之分配给电信经营者,电信经营者享有特许经营权。手机用户与电信经营者签订合同后,电信经营者为用户提供通信服务并收取相关费用,手机用户则取得对手机号码的专有使用权。与之对应,鉴于案涉手机号码系公司在电信经营者处开户,公司自然享有相应的使用权。公司交给你使用,只是为了便于你为公司开展工作,并没有将手机号码使用权赠送给你且不再收回。在你被解聘之后,公司自然有权拒绝你继续使用,你也应当交回给公司。此外,《最高人民法院关于适用〈民事诉讼法〉的解释》第九十条规定:“当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实,应当提供证据加以证明,但法律另有规定的除外。在作出判决前,当事人未能提供证据或者证据不足以证明其事实主张的,由负有举证证明责任的当事人承担不利的后果。”即在你认为公司已经将手机号码赠送给你使用,而你却不能提供证据加以证明的情况下,你无疑应当“承担不利的后果”,也就是不能认定你主张的事实成立。

以案普法



日前,当涂县公安局交警大队组织辖区学校开展“全国交通安全反思日”活动。民警将“事故现场”搬进校园,通过讲解交通事故典型案例以案说法。
本报通讯员 卫学超 摄

·以案释法·

女职工维权再添新“盾牌”

■ 张兆利

自今年1月1日起施行的修订后的妇女权益保障法,立足推动解决就业歧视等女职工权益保障的痛点、难点问题,进一步完善权益保障内容,强化救济途径和法律责任,并为检察机关开展公益诉讼提供了法律依据。

性别不得作为限制条件

【案例】女大学毕业生小蔡在与用人单位签订聘用合同时,其中一项条款约定:小蔡在公司工作三年之内不得怀孕生育,三年期满后怀孕须“排队”,不按工作计划安排生育的视为违约。面对来之不易的就业机会,无奈之下小蔡只得签字认可。

【评析】为积极应对“三孩”政策调整带来的挑战,保障妇女更好地兼顾生育与事业,妇女权益保障法第43条明确规定:“用人单位在招录(聘)过程中,除国家另有规定外,不得实施下列行为:限定为男性或者规定男性优先;

除个人基本信息外,进一步询问或者调查女性求职者的婚育情况;将妊娠测试作为入职体检项目;将限制结婚、生育或者婚姻、生育状况作为录(聘)用条件;其他以性别为由拒绝录(聘)用妇女或者差别化地提高对妇女录(聘)用标准的行为。”除了招聘环节,该法还新增了第49条,即人力资源和社会保障部门应当将招聘、录取、晋职、晋级、评聘专业技术职称和职务、培训、辞退等过程中的性别歧视行为纳入劳动保障监察范围。此举实现全过程劳动保障监察,增加了女职工权益保障力度。

新增“三期”女工特别保护

【案例】沈女士是一名库管员,平时负责公司物品的出入库和盘点、清理工作。去年底确认怀孕后,沈女士以目前岗位不适合孕妇工作为由向单位提出调岗申请。公司经过研究拒绝了沈女士的调岗要求,同时告诫她如不执行公司决定将解除其劳动合同。

【评析】孕期、产期、哺乳期女职工因妊娠、生产、抚育婴儿往往无法正常提供劳动,可能被一些用人单位视为负担。对此,妇女权益保障法第48条明确规定:“用人单位不得因结婚、怀孕、产假、哺乳等情形,降低女职工的工资和福利待遇,限制女职工晋职、晋级、评聘专业技术职称和职务,辞退女职工,单方解除劳动(聘用)合同或者服务协议……用人单位在执行国家退休制度时,不得以性别为由歧视妇女。”由此可见,该规定是为了防止用人单位针对女职工变相降薪和限制婚育,较原法律规定更为精准。在此基础上,该法还增加了两项对女职工的特别保护要求:一是用人单位应当定期为女职工安排妇科疾病、乳腺疾病检查以及妇女特殊需要的其他健康检查。二是用人单位在劳动合同或者服务协议中应当具备女职工保护条款,在职工一方与用人单位订立的集体合同中应当包含男女平等和女职工权益保护相关内容。

公益诉讼增加法律刚性

【案例】女大学生小吴想报考某乡镇事业单位工作人员。在报名资格审查时,该单位称其虽符合报考岗位所要求的其他条件,但因该岗位以驻村为主,工作环境复杂且强度大,因此招录人员仅限男性。小吴对此感到不解并打算通过诉讼途径维权,但考虑到时间和成本,无奈只好放弃。

【评析】针对职场女性维权遇到的这些热点、难点问题,妇女权益保障法增设公益诉讼条款,明确了就业性别歧视、骚扰等公益诉讼的监督情形和案件范围,为检察机关开展妇女权益保障领域公益诉讼提供了直接法律依据。该法第七十七条规定:“侵害妇女合法权益,导致社会公共利益受损的,检察机关可以发出检察建议;有下列情形之一的,检察机关可以依法提起公益诉讼……(二)侵害妇女平等就业权益;(三)相关单位未采取合理措施预防和制止性骚扰;(四)通过大众传播媒介或者其他方式贬低损害妇女人格;(五)其他严重侵害妇女权益的情形。”据此规定,女职工遭遇侵权可以向妇联等部门反映,也可以直接向检察机关举报。经调查属实后,由检察机关向有关单位发出纠正和整改检察建议,拒不执行的应当向法院提起公益诉讼。