



## 奋力创建全国法治政府建设示范市 长沙加快推进法治政府建设

湖南日报3月14日讯(全媒体记者 邢骁 通讯员 何梦青)“很喜欢长沙的营商环境、创新氛围,所以选择落户这座城市。”3月上旬的一天,湖南汇思光电科技有限公司一片忙碌,公司负责人陈思铭介绍,他们正在建设分子束外延材料生长平台,打造国内首个面向硅基III-V族半导体光芯片核心材料创新及产业化平台。

市场主体蓬勃发展,离不开法治化的营商环境。长沙奋力创建全国法治政府建设示范市,在推进减证便民、跨市通办、“最多跑一次”等方面不断推出创新举措。在芙蓉区,智慧政务驿站开启政企合作新模式,市场主体办事省时省力省心;在岳麓区,“上门办”让政务服务从“企业群众跑腿”转向“政府专人跑腿”……这些基层探索和实践,成为长沙加快推进法治政府建设的生动注脚。

告知承诺制是“放管服”改革中的重要创新措施。

去年,长沙公布告知承诺制证明事项目录,市本级目录116项,县市区目录138项,一系列与群众生产生活密切相关的事项不用再提交“证明”,而是通过签署“书面承诺”办理。长沙还大力推进“就近办”,在商圈、楼宇、社区、园区打造54个政务驿站,全面建成24小时自助服务区,构建15分钟政务服务圈。

权力关进笼子,依法行政更规范。长沙出台“重大行政决策程序实施办法”,将重大行政决策纳入法治轨道。不断完善规范性文件制发管理制度,高标准建立规范性文件管理数据库,做到有件必审、审查必严、有错必纠,规范性文件合法性审查率达100%。严格规范重大项目投资合同审查,依法对城市建设、招商引资、国企转型等领域合同进行法律审查,去年审查政府合同136份,涉及金额约3000亿元。高效推进行政复议体制改革,实行“阳光复议”,实现复议案件集中办、规范办、协同办。

转变执法理念,让执法更有温度。长沙强力推动行政执法“三项制度”落地见效,市本级行政执法事前公示落实率达100%,音像全过程记录率大幅提升,重大执法决定法制审核目录清单制定率、公示率、备案率达100%。在全省率先实行执法数据定期报告制度,加快建设长沙市行政执法综合管理监督信息系统。

近年来,长沙先后制定60多项在全国具有示范意义的法规和法治建设制度,成功创建国家级法治县(市、区)8个,全国民主法治示范村(社区)14个,天心区、长沙县、宁乡市等7个单位成功创建全省法治政府建设示范地区(项目)。目前,正强力推进法治城市、法治政府、法治社会一体建设,致力以高水平法治建设护航经济高质量发展,城市高效能治理、市民高品质生活,奋力创建全国法治政府建设示范市,为全面建设以“三高四新”为引领的现代化新长沙提供坚强法治保障。

## 邵东市 樱花绽放姹紫嫣红

湖南日报全媒体记者 郑丹枚

由于规模大、花期长、色彩多样,慕名而来的游客年年增加。“今年,我们开发旅游产业,完善了标牌、卫生间、停车场等基础设施,配套了汉服租赁、儿童游玩设施、美食区等,供游客赏花游玩。”杨铁桥说,受气候影响,今年花期推迟,赏花期可至3月底。

在樱花园带动下,周边村民除了土地租金收入,还吃起旅游饭,在园区从事管理、保洁等,园区每年可吸纳150余人就业。

近年来,魏家桥镇围绕“农村增美、农业增值、农民增收”的发展目标,充分挖掘和利用田园风光、农耕文明等资源优势,突出农旅、文旅融合,推动设施农业、观光采摘等发展,打造了邵东樱花园、花桥生态农庄、翰林农庄等农旅结合景点。

“目前,樱花园已成为邵阳市远近闻名的网红打卡点,镇里还将进一步完善樱花园旅游基础设施,推动景区景点联动发展,为乡村振兴注入新动力。”魏家桥镇党委书记张艳武说。

## 人民调解员巧解夫妻“心结”

冷水滩区已成功化解489对夫妻的矛盾纠纷,调解成功率达70%

湖南日报3月14日讯(全媒体记者 黄柳英 通讯员 周小荣 李秋燕)3月11日,永州市冷水滩区一对夫妻因发生口角,一气之下闹到区民政局。区妇联副主席、国家二级心理咨询师徐艳萍走上前,将他们请进调解室,引导他们找到婚姻的核心矛盾和修复突破口。1小时后,夫妻俩和好,挽着手走出调解室。“很多夫妻因为赌气闹离婚,及时调解可以化解矛盾、修复感情。”徐艳萍说。

2014年6月以来,冷水滩区学习“枫桥经验”,在化解婚姻家庭纠纷领域积极开展探索与实践,全区离婚率逐年下降。设立婚姻家庭纠纷人民调解委员会,区妇联与司

法、民政部门联合在区婚姻登记处设立调解室,依法依规、用心用情化解婚姻家庭纠纷。坚持“有纠按需调”“凡离必须调”原则,探索形成“一张询问笔录、一份婚姻辅导操作模板、一套工作流程”的工作模式,不断规范和简化婚调流程,并通过跟踪回访提高婚姻家庭纠纷调解效能。

今年1月,冷水滩区还创新开设政协工青妇界别委员工作室,调度律师、婚姻家庭咨询师、心理咨询师等11名委员入驻值班,并不定期组织婚姻辅导、家庭教育方面的讲座、沙龙。遇到棘手案例,区妇联采取线上督导的方式,组织讨论,集思广益,为值班委员和调

解员提供法律指导和相关指导。

截至去年底,冷水滩区已为698对夫妻提供婚姻家庭纠纷调解服务,成功化解了489对夫妻的矛盾纠纷,调解成功率达70%。去年,该区婚姻家庭纠纷人民调解委员会获评永州市优秀婚姻家庭矛盾纠纷调解委员会。



动一项重点举措,目的是提升干部的理论思维能力和群众工作能力。根据人口规模、问题性质、治理难度等要素,株洲高新区对辖区近400个小区进行分级分类,确定95个小区为首批派驻机关干部的小区。今年2月底,该区6个小区先期进行试点,机关干部通过逐户走访、居民座谈等方式走进群众、融入群众,探索小区自治、构建共建共治共享社会治理新格局,取得阶段成果。

## 珠晖区 海棠盛开争奇斗艳

湖南日报3月14日讯(全媒体记者 唐曦 通讯员 唐兰荣)三月花事道不尽,一城春色满城花。眼下,衡阳市珠晖区茶山坳镇金甲海棠园的海棠进入盛花期,5000余株海棠竞相绽放,争奇斗艳,吸引众多游客前来“打卡”。

走进园内,一排排海棠树沿着山脊延伸,树枝上圆润、红艳的花朵娇嫩欲滴,远远望去,红霞满山。春风拂拂,枝叶舒展,微微摇曳。“看到盛开的海棠花,心情非常愉悦,这是一场与春天的美丽邂逅。”游客杨小姐被花开似锦的美景所吸引,和友人在花间合影留念。

记者在现场看到,游客除了赏花、踏青,园内还有花朵主题餐饮等,既

景又有趣。“周末我们经常开设一些油纸伞彩绘、现场水墨画之类的活动,让游客在赏景的同时,体验丰富多彩的民俗活动。”景区工作人员介绍,每年3月,是金甲海棠花开最好最美的时节,目前园里开放的有西府海棠、钻石海棠、珠穆朗玛海棠、亚当斯海棠、红衣教主海棠、绚丽海棠、铁杆海棠、北美海棠8个品种,花期约20天。

在海棠园附近,还有玫瑰园、梨园、湘军水师广场、茶山植物园、金甲古镇等景点。近年来,珠晖区坚持一二三产业深度融合,紧扣“吃住行游购娱康养学”等旅游全要素,做好“旅游+”文章。去年,全区接待游客100余万人次,带动经济收入增加1.2亿元。

练就为民服务本领

## 株洲高新区415名机关干部进小区

湖南日报3月14日讯(通讯员 黄陈丽 陈熙 全媒体记者 李永亮)3月11日,株洲市高新区(天元区)召开动员大会,要求3月14日前全区95支工作队、415名干部,进驻95个无物业管理小区、安置小区和城中

村,深入开展小区治理工作,做到让群众“知道您来,欢迎您留,支持您干,欢送您走”。

此次活动主题为“进驻城市小区,践行群众路线”,是株洲高新区响应株洲市“干部能力提升年”活

郭畅达 黄琳

来自益阳市统计局的数据显示:2021年,益阳市社会消费品零售总额819.32亿元,比上年增长15.4%,增速居全省第二。

益阳人为何愿消费乐消费?答案无他:消费环境持续向好。

近年来,益阳市聚焦提升经营者诚信度、消费环境安全度、消费者满意度,扎实开展“诚信经营·放心消费”示范创建工作,全市市场主体活力不断迸发,消费环境持续改善。截至2021年底,全市市场主体数突破35万户,每万常住人口拥有市场主体数由2020年的738户增至2021年879户,增幅19.1%,居全省第一。

2021年,益阳市聚焦“三个提升”,打造一流消费环境典型经验,获省政府通报表扬。

### 消费更安全

打造“政府主导、部门协作、企业和行业自律、社会监督、消费者参与”的消费环境共治格局

日常监管中发现涉及面广、处理棘手的问题怎么办?益阳市市场监管部门的态度是:查!一查到底!

2020年11月5日,安化县市场监管局执法人员根据“双随机、一公开”工作安排,对某医院2019年1月1日至2020年10月31日的医疗服务收费行为进行监督检查时,发现其在未按规定提供服务而收取费用的情形。经查,医院在未提供药物治疗监测医疗



益阳市市场监管执法人员在超市进行月饼质量抽检。 龚月 摄

## 让消费者愿消费乐消费

——益阳市持续优化消费环境纪实



今年3月2日,益阳市消费者权益保护工作第四次联席会议暨益阳市消费者权益委员会第三届十二次常委会召开。 张丹琳 摄

理制度为抓手,深入推进市场监管领域诚信体系建设,加强各部门、各行业之间消费维权信息共享,建立健全社会信用约束和联合惩戒机制,强化失信行为信息归集、公示和联合惩戒,做到“一处失信、处处受限”。

去年,全市完成食品安全监督抽检13778批次,合格率96.58%,全年无食品安全中毒和死亡事件;在全省率先开展燃气压力管道专项整治,全市液化石油气、工业和车用气瓶充装单位信息化管理实现全覆盖;开展重点工业产品质量安全监管,完成重点产品抽查711批次,合格率95.05%。

### 维权更便捷

去年办理“接诉即办”工单185件,按时办结率、回复率、满意率均达100%

消费者投诉后,主管部门多长时间受理?益阳市市场监管部门用行动作答:立刻办!

去年8月30日,消费者黄先生向市长热线12345投诉:他于8月24日下午在益阳市资阳区资阳西路某汽车品牌店购买一台汽车,26日下午行驶时,左后轮毂爆炸导致轮胎脱离车身。他与商家协商更换车辆,商家拒绝。资阳区市场监督管理局接到市长



2021年益阳高新区“诚信经营·放心消费”创建活动启动仪式现场。 张丹琳 摄

热线转办单,立即前往该汽车品牌店调查核实。该店负责人表示该车是正规厂家生产,有合格证、使用说明书,并已在交警部门办理了道路行驶证,并不存在质量问题。而投诉人认为该车轮毂爆炸就是有质量问题。执法人员当即组织经营户、厂家售后负责人学习相关法律法规,并积极调解。最后,由汽车品牌店赔偿黄先生1万元,黄先生当场表示非常满意。

近年来,益阳市消费者权益委员会组织成员单位通过多渠道为社会公众提供更加便捷的投诉举报服务,使消费

者维权更加畅通便捷。该市在实现市长热线12345热线“五线合一”“五级贯通”的基础上,创新实行12315热线“接诉即办”维权模式:组建“接诉即办”工作专班,明确具体事项、规范办理流程 and 纪律保障,加强疑难复杂投诉跨区域跨部门联动,第一时间接收、转办、督办、反馈“接诉即办”各类举报,让消费者诉求最多投1次,最快1小时内办结、24小时内反馈处置结果。自新机制实行以来,全市共转办、处理12315和12345“接诉即办”工单185件,按时办结率、回复率、满意率均达100%。这一机制在全省市场监管系统中属首创,并得到国家市场监督管理总局推介。该市还推进商场、市场和平台经

益阳市消委“2020-2021年度消费维权先进集体”荣誉,益阳市市场监管局获评全省消费维权工作先进集体。

### 经营更诚信

创建“诚信经营·放心消费”示范单位1477个、示范商圈(街区)12个

在益阳实体店购物也能无理由退货?益阳市不少“诚信经营·放心消费”示范门店回应:是的!

今年1月5日,益阳市市场监督管理局印发《开展线下购物无理由退货工作方案》(益阳市线下购物无理由退货指引(试行)),明确以全市特色街区、核心商圈、龙头市场、特色行业等消费密集场所为重点区域,以“诚信经营·放心消费”创建门店为主要对象,开展线下购物无理由退货工作。

2020年,益阳市发挥消费者权益保护工作联席会议制度的作用,由市场监管局牵头组织文旅、住建、工信、邮政管理、人民银行、教育、交通运输等9个部门和各县(市)区,建立联合创建和验收机制,合力推进“诚信经营·放心消费”创建。

创建活动以强化经营者主体责任为核心,以加强商品和服务质量、加强消费纠纷调解为重点,围绕生产、流通和服务三大领域9个重点行业,制定出台《诚信经营(店)基本标准》《益阳市“诚信经营·放心消费”创建活动示范单位(店)标准》,基本实现“行业全覆盖”。将创建活动统筹纳入全市精神文明建设重点内容,突出经营主体和行业条线创建结合、单个商户和街区扩面创建结合、点线示范和城市共建结合“三个结合”,特别是在2021年增设“加强各类商品交易市场放心消费创建”,推动实现创建工作从零星商户向中心商圈延伸,从普通市场主体向“小个专”企业延伸。

截至目前,全市累计创建“诚信经营·放心消费”示范单位1477个、示范商圈(街区)12个;发展先行赔付商家82户,线下无理由退货商家150户,先行赔付金额157.4万元。

对成功创建“诚信经营·放心消费”的单位,构建动态跟踪评价机制,对出现产品质量抽检质量严重不合格、销售假冒伪劣商品、消费纠纷投诉频发且处理不主动不及时等情形的单位摘牌。2021年共摘牌114个。

奋进在三湘

2021年,中国消费者协会授予益