“文明直通车”热线平台开通

群众反映问题可一键直达

本报讯（记者 杨阳）3月9日，我市深化全国文明城市建设“文明直通车”热线平台正式开通。市委常委、宣传部部长刘永珍宣布热线平台开通，并前往现场实地考察。

为提速回应群众诉求、提质文明创建工作实效，市创建办依托12345热线，设立“文明直通车”热线平台，受理群众对于深化全国文明城市创建的建议、意见和投诉。“文明直通车”热线平台将形成上报问题、收集反馈、问题落实、督办整改的完整投诉整改机制，积极回应广大市民的期望期盼。

刘永珍指出，今年是贯彻落实党的二十大精神的开局之年，也是精神文明创建的“大年”。全市文明创建工作要把出发点放在解决群众所需所盼所想所急上，把落脚点放在切实增强群众的获得感、幸福感和安全感上，着力推动实现知民、靠民、利民的常态长效机制，始终保持文明创建的生机活力。各城市区、园区，各责任单位要分工负责，以问题的有效解决、基层的实际变化、群众的切身感受，来展示湘潭文明创建的实际成果，让人民群众在湘潭生活得更方便、更舒心、更美好。希望广大市民将发现的问题积极反馈到“文明直通车”热线平台，形成文明创建人人参与、文明成果人人共享的良好局面。

市领导走访企业听诉求解难题

本报讯（记者 刘建强 通讯员 杨智）按照市委统一部署，3月9日，市委常委、政法委书记向敏带队开展“心连心走基层、面对面解难题”暨“千百扶培”行动联点企业走访活动，倾听并回应企业诉求，协调解决发展难题。

向敏等先后到湖南创一智能科技有限公司、屹丰汽车科技集团、重药控股湖南民生药业有限公司，深入车间、走进展室，与企业负责人面对面交流，了解企业生产经营情况和发展规划，问需求，听心声，解难题。

向敏指出，“全力拼经济”的号角已经吹响，企业要树立发展信心，乘势而为，把发展作为第一要务抓紧抓实，充分发挥企业在创新中的主体作用，在各自专业领域做精做尖，不断提升企业综合竞争力，加快推动高质量发展。

向敏表示，湘潭各级各部门将全面贯彻落实省委、市委经济会议精神，切实把“四敢”要求体现在全力拼经济上，狠抓项目、育强企业、优化法治化营商环境，千方百计为企业发展壮大提供条件，进一步提振“企业敢干”信心，助推企业以“稳”和“进”为全面建设社会主义现代化新湘潭作出更大贡献。

长株潭物流枢纽铁路专用线获批

本报讯（记者 王超）3月9日，我们从市发改委获悉，省发改委日前正式批复长株潭生产服务型物流枢纽（湘潭九华）铁路专用线项目。

长株潭生产服务型物流枢纽（湘潭九华）铁路专用线项目位于湘潭经开区内，线路向东北走行，沿规划的白石西路走行约400米后，向东走行1400米进入物流园区设企业站，全长3.763公里，同时升级改造与湘潭电化集团有限公司专用铁路共用段6.965公里。

作为国家2022—2023年铁路专用线重点项目，一力长株潭（九华）生产服务型物流枢纽项目眼下也在加快建设中。市发改委相关负责人告诉我们，该项目将构建新一代钢铁供应链流通平台和产业链集成服务平台，预计2025年投入运营。

为促进湖南物流行业发展，去年长株潭三市共同签署了《长株潭共推国家综合货运枢纽补链强链工作协议》。依协议，三市将进一步提升长沙金霞、株洲喻家坪、湘潭九华、长沙空港等枢纽多式联运转运、国际物流服务、区域分拨配送功能；加快推动长沙铜官港水运物流园一期、株洲铁路物流园、长株潭生产服务型物流枢纽一期（湘潭）等综合货运枢纽及铁路专用线设施前期研究及建设。

我市公开选聘5名社保基金社会监督员

本报讯（记者 郑镱慧子）3月9日，市人社局发布通告，将在全市范围内公开选聘5名社保基金社会监督员。

据了解，社会监督员可以是党外人士、新阶层人士或社会热心人士，应熟悉社会保险领域的法律法规、政策制度和社保经办业务，能够投入一定时间和精力，自愿无偿参与监督工作，属公益性质。符合申报条件、有意向参与社会监督的人员需填写报名表，于3月31日前报送至市人社局社会保险基金监管局。经资格审查后，符合条件者，将统一发放聘书，聘期为2年。

监督员主要职责是：宣传并带头执行社保政策法规，收集群众关心关注的社保问题，提出社保监管工作意见建议，参与对社保经办机构、服务机构及其工作人员、参保单位、参保人员遵守社保法规政策情况的监督，收集反馈社保领域违法违规线索等。

“公开选聘社会监督员是对社保基金监督机制的有益探索，能调动社会力量参与基金监督，维护我市社保基金安全。”市人社局相关负责人介绍，下一步，将通过加强对监督员法规政策业务培训、通报监督情况、及时收集反馈信息等方式，营造“社保基金安全人人有责”的监督氛围，用足用好社会力量优势，切实提升社保基金监管能力和水平。

简 讯

日前，株洲市统计局调研组一行来潭就投资统计、园区统计、社会事业统计、统计服务等工作开展调研交流。双方围绕如何夯实统计基层基础、提高统计数据质量和提升统计服务水平等方面开展深入探讨交流，表示将进一步加强联系，取长补短，推进统计基层基础规范化建设，不断提高统计服务水平，共同推动统计工作再上新台阶。

（本报记者 陈颖）

“从春天出发，逐‘绿’前行”系列报道③

先行先试 净土有方

——湘潭市全力推进全国土壤污染防治先行示范区建设

本报记者 廖艳霞 通讯员 黄艳红 李雨青

土地稳，人心定。

湘潭作为一个老工业城市，冶金、化工行业长期生产，导致土壤污染十分严重。“十三五”期间，我市作为省级土壤污染防治先行区，大力实施竹埠港、南天、湖铁等20余个土壤污染防治中央资金项目，为城市开发建设提供了超过67万平方米“净地”，耕地安全利用率达91%，为全省土壤污染防治工作积累了较好的经验。

去年1月，湘潭市被生态环境部确定为国家土壤污染防治先行区建设城市。我市以此为契机，在土壤污染防治工作中不断取得新突破，并计划用3-5年时间，探索一条可复制、可推广的土壤污染防治试点经验，力争在土壤生态环境保护领域走在全国前列。

全力推进污染治理

近日，湘潭县河口镇中湾村村民杨娭毑在打理菜园，看到长势喜人的蔬菜，她开心地说：“瞧，如今这沟渠里的水多清澈啊，我们种菜放心多了。”老人家告诉我们，中湾村灌溉渠重金属污染底泥清理工作完成后，他们的“米袋子”“菜篮子”更有保障了。

这是湘潭市以全国土壤污染防治先行示范区建设为抓手，全力推进污染源头防控取得的新成效。去年，我市积极开展耕地重金属污染治理，完成湘潭县河口镇中湾村灌溉渠重金属污染底泥清理工作，共清除受污染底泥约4000立方米，形成了《重金属污染小型农灌渠清淤二次污染防治防控规范》，该示范项目的实施及成效，得到部、省肯定。

目前，灌溉渠周边已经安装在线监控，计划通过两年时间，完成耕地污染源头防控成效评估试点工作。

不久前，市生态环境局有关负责人再次带队前往湘潭县中湾化工厂场地，调度污染源头调查及治理相关工作，拟进一步进行治理，推动我市全国土壤污染防治先行示范区工作。

市生态环境局有关负责人介绍，我市还开展了关闭企业地块土壤污染调查和风险评估，已完成11个地块的调查工作；排查了重金属隐患企业，完成10个重金属重点行业企业整治；完成了红燕化工、南天西厂区、南天东厂区、昭山农药厂等8个土壤污染治理项目的效果评估或总体验收工作；全面完成华菱湘钢烧结机烟气超低排放提标改造，有效降低了重金属排放。

创新污染处置模式

风险管控让竹埠港老工业区焕发新活力，综合治理让百年锰矿蝶变成矿山公园，生态修复让南天农药厂农药场地成城市绿心，水土共治让五矿湖铁污染地块重获“新生”，源头管控还中湾村乡村一曲田园牧歌……近年来，我市针对重大污染区域，坚持“一区一策，科学治污”原则，高屋建瓴，统筹规划，不断探索土壤污染防治新路径和新方法，打了一场前所未有的土壤污染攻坚战，治理成效明显。

目前，我市正在积极探索污染土壤和底泥处置中心建设，为污染土壤异地集中处置建立新模式，并以湘潭市为中心，辐射长株潭地区和全省，争取建成全国示范性的污染土壤异位高效修复和资源化利用示范基地。

同时，竹埠港区域性土壤污染风险管控项目建设正在持续推进，探索形成生态修复与区域规划开发协同融合的“环境修复+开发建设”模式，结合竹埠港等区域的实际案例，正在组织编制《湘潭市风险管控和修复后地块的后期环境监管规程》和《湘潭市暂不开发利用污染地块风险管控规程》。

下一步，我市将落实土壤污染重点监管单位源头预防，建设用地准入管理，土壤污染状况调查质量监督检查，土壤污染防治信息化监管水平提升工作要求，尽快开展全区域污染耕地成因排查，针对污染情况实施污染整治。今年，全市将开展国家土壤污染防治先行区建设重点项目21个，按下了全面推进土壤污染防治工作的“快进键”，确保老百姓吃得放心、住得安心。

助力海外招商！

湘潭籍华人华侨争当“三员”

本报讯（记者 陈静）3月9日，湘潭市“落实‘四敢’要求 助力招商引资 政协委员在行动”活动得到海外华人华侨积极响应，来自日本、阿联酋的华人华侨纷纷发来视频，争当招商引资的宣传员、联络员、监督员，助力湘潭海外招商。

“大家好！我是日本湖南人会副会长陈雄，我现在正在日本东京，最大的华人经济商圈池袋。欣闻湘潭市政协正在开展‘当好三员 助力招商引资’活动，我觉得这个活动开展恰逢其时，正当其势。”全日本华人促进中国和平统一协会副会长、湖南中国和平统一促进会理事陈雄在视频中说，作为一名旅居海外的湘潭籍华侨，他将积极响应故乡的号召，发扬侨胞爱国爱乡的优良传统，积极助力家乡的招商引资和人才引进工作，为湘潭经济社会发展牵线搭桥、献策出力；同时，向海外积极宣传推介湘潭，讲好湘潭故事，传播中国好声音。

湘潭市第一届招商顾问、阿联酋湖南商会会长黄天果第一时间发来视频连线。阿联酋湖南商会成立于2010年，会员遍布阿联酋各大行业，是一个海外省级商会。黄天果是hisandy Real Estate集团公司董事长，该公司从事房地产服务业，是当地该行业的龙头企业，年销售收入约10亿元（人民币）。

“响应政协湘潭市委员会‘当好三员 助力招商引资’号召，我将带领阿联酋湖南商会为湘潭招商引资、为潭商回归贡献力量。”黄天果表示，将推进迪拜和长沙的直航，现正与航空公司和省政府稳步推进直航开通相关事宜；推动湘潭市政府与阿联酋城市间友好关系的建立，争取尽早实现签订战略合作协议；推动阿联酋游客来湘潭旅游，为实现湘潭市打造具有国际影响力红色旅游目的地的战略目标提供有力支持；为潭商、潭品出海牵线搭桥，积极推进天易示范区、电化产投、湘电集团在内的多家园区和企业充分发挥现存优势，出海突围抢占阿联酋市场。同时，讲好湘潭故事，在长沙国传抖音基地成立了阿联酋抖音长沙基地，专为包括湘潭在内的湖南景区资源、产品资源在阿联酋进行投放推广。

审批时限压缩70%

市应急局高效优质服务获企业点赞

本报讯（记者 李涛）“原本以为至少需要到3月底才能拿到证，没想到我们公司30个加油站提交申请后1天内就完成了换证，真正为我们解决了后顾之忧！”3月6日，说起市应急管理局为企业更换新证提供的高效服务，中国石油天然气股份有限公司湘潭销售分公司相关负责人不无感慨。

几天前，中国石油天然气股份有限公司湘潭销售分公司将一面印有“心系企业办实事，规范高效显本领”的锦旗，送到了市应急管理局驻市民之家窗口人员手中，对工作人员提供的高效优质服务表示感谢：“感谢市应急管理局为我们换证工作提供的大力帮助，帮我们节约了时间，为企业正常经营提供了有效保障！”

今年2月，为落实应急管理部《关于认真做好柴油安全许可有关工作的通知》要求，市应急管理局窗口创新举措，强化责任担当，对企业更新换证基本做到了隔日完成。据了解，我市原需更新经营范围的危险化学品经营企业超过200家，截至目前，已完成121家企业更新换证工作。

为持续优化营商环境，深化“放管服”改革，今年以来，市应急管理局紧紧围绕“优服务、提效率、促发展”主题，大力发扬“三牛”精神、“四干”作风，驻市民之家窗口通过延时服务、精准引导、预约办理等一系列举措，实现了许可事项审批时限压缩70%和出证时限压缩80%的目标。

市卫健委在“心连心走基层、面对面解难题”活动中

用心化解医疗纠纷 用情促进医患和谐

周晓峰 苏艳敏

医疗安全问题与广大人民群众的健康幸福息息相关，医患纠纷如果没有得到及时有效化解，不仅会增加诉讼压力和浪费行政、司法资源，还会影响人们对美好生活的向往与感受。

2022年，我市深入开展“心连心走基层、面对面解难题”活动，市卫健委着力建机制、解难题，推动医疗纠纷调解工作取得新突破。全年湘潭市各级医疗机构产生157起医疗纠纷，较上年度同期减少47起，同比下降30%；通过人民调解委员会调处105起，调解成功101起，调解成功率为96.2%；成功化解医疗纠纷积案12起，做到积案清零，为增进医患关系、创建平安医院、确保社会和谐稳定打下了良好基础。

领导重视，重点突破，聚焦化解多年积案

“心连心走基层、面对面解难题”活动开展以来，市卫健委积极作为，将多年未解决的医疗纠纷积案化解工作列为2022年全市卫生健康系统“一把手”工程，强化组织领导，层层压实责任。

市卫健委主要负责人多次召开专题会议研究部署医疗纠纷化解工作，每周一调度，着重排查、科学研判基层矛盾纠纷，疏导化解信访问题，“一把手”紧盯重点督促解决问题。

至目前为止，市卫健委联合其他部门已成功化解医疗机构长期未办结的纠纷案例12起，其中大部分都是医患矛盾激烈、群众关注度高的案例。

如一起纠缠数年的医疗纠纷，因医患双方诉求分歧较大，一直未能协商成功。在此期间患方十分焦虑，多次到国、省、市信访局上访；院方虽然积极调解，但收效甚微。市卫健委了解情况后，立即介入调查、走访，协同湘潭市雨湖区医疗纠纷人民调解委员会组织多番调解，对医患方摆事实、讲道理，动之以情、晓之以理。通过不懈努力，最终医患双方达成一致意见，签订了调解协议。对调解结果满意的患方，真诚地给调解人员送来了“人民调解为人民，解忧纾困心连心”的锦旗。

完善机制，规范发展，促进人民调解工作

面对医疗纠纷介入、调解的新形势和新问题，市卫健委不断完善医疗纠纷信访接待工作机制，坚持“以人民为中心”的理念，明确责任心强、基层工作经验丰富的人员负责医疗纠纷信访接待工作，让群众信赖、安心。

为进一步做好医疗纠纷中的人民调解工作，近年来湘潭市建立了市及县市区共6个医疗纠纷人民调解委员会，调解委员会均设有独立的调解室，调解室严格按照规定的“三室一庭”标准设立，其中湘乡市的调解室达到了“六室一庭”标准。湘乡市把第一个专业人民调解组织选定在医疗行业，由第三方机构负责“把脉问诊”，形成了解决医患纠纷的“湘乡处方”，并成功创建为全国模范人民调解委员会。市及县市区6个医疗纠纷人民调解委员会中，每个调解委员会均配备了3名以上懂法律、熟政策、精业务的专职人民调解员和若干兼职人民调解员，并由各地司法局分管负责人及人民调解专家直接指导和参与医疗纠纷的人民调解工作，对重大疑难医患纠纷寻根究源，为纠纷调查评估和调解提供专业咨询服务。

2019年，市内某医院发生一起涉及高龄老人的医疗纠纷，在已作出结论及赔偿方案的情况下，家属坚持持续上访。市卫健委及当事医院多次召开专题会议讨论以及与家属协商，并由信访、司法、街道、社区、医院等多方联合调解，对家属宣讲政策、阐明道理，取得理解。最后家属接受调解方案，息访息诉。

在经费保障上，湘潭市及下辖县市区财政安排专项医疗纠纷调处工作经费，并纳入年度财政预算；继续落实人民调解案件“以奖代补”制度，在财政预算中专项列支，以奖励形式给人民调解员发放一定的工作补贴，有效地保证了医疗纠纷人民调解委员会的独立性、公正性、积极性，各调解委纠纷调处档案记录规范、档案保存完整。

此外，市卫健委进一步加强医院安全防范系统建设，推动医疗机构加大人防、物防、技防投入，加强医疗机构警务室人员和设备的配备，提升涉医违法处置能力，致力于平安医院建设。

深入基层，排忧解难，确保工作落地见效

医疗纠纷情况复杂、易激化、专业性较强，一旦调解处置不当，容易造成不良社会影响。

在医疗纠纷信访接待工作中，市卫健委发扬“三牛”精神，弘扬“四干”作风，工作人员不但在工作岗位上，以真心、耐心、细心接待每一个来访者，恰当地处理每一件来访事项，还通过下基层实地走访调研，了解群众的真实诉求，按照“实事求是、依法依规”的原则积极组织调解，解决上访群众“急难愁盼”问题，真心实意为群众办好事、办实事、解难题，确保医疗纠纷调解工作落地见效。

近年来，市卫健委回复并处理中国政府网、问政湖南、百姓呼声、市长热线、市长信箱、信访件等反映与医疗、疫情相关问题共计300余条，其中市长热线回复率100%。市卫健委被湖南省委网信办评为“2022湖南网民留言办理工作成绩突出单位”。

下一步，市卫健委将认真贯彻落实党的二十大精神，加强医疗质量与医疗安全的管理，提升医疗服务能力，从源头上减少医疗纠纷的产生。同时进一步畅通多部门协作机制，关心并努力解决群众就医中的合理诉求，为打造平安医院、建设健康湘潭、构建和谐社会而不懈努力。