

## 构建“四位一体”维权机制 降“诉”增效提振消费信心

**本报讯** 今年以来,定远县创新思路举措,聚力构建“效能考核、双向引导、组织建设、示范引领”四位一体多元维权机制,推动消费维权工作高质量发展,持续提振消费信心、释放消费活力。12315平台投诉举报量呈断崖式下降,从去年的月均200件降至不足百件。连续两个季度被评为“消费投诉数据录入”先进单位,消费维权典型做法被《安徽日报》头条刊载。

聚焦效能考核,维权机制更加高效。夯基础。认真研究12315效能考核细则,分析短板弱项,制定切实可行的整改提升举措,全力固底板、锻长板、补短板。准发力。注重分类指导,对于普通投诉举报件,第一时间转各承办单位处置、跟进;对于重点、疑难、多次投诉举报件,与相关股所及时会商处置,必要时报分管负责人处置;对于可能涉转访案件,全程跟进指导,密切股所协同,不到最后一刻,绝不放松处置调解工作。高和解。紧盯投诉举报消费者和解率、满意度不放松,处置过程中做到态度和蔼、细心周到,对消费者暂时不理解、不认可的处理结果反复沟通解释、说服。3月份以来,该县“12315”效能考核已连续四个月位居全市第一。

聚焦双向引导,维权氛围更加浓厚。消费端引导,提升维权意识。通过全县各超市、农贸市场等相关经营单位的大型电子显示屏及“三色定远”公众号等网络媒体在重要时段播发“消费警示”,对消费者节日期间采购食品、预付卡消费需防范的事项、老年消费注意的要点、中高考食品安全等及时发布相关警示,提醒消费者理性消费、安全消费。同时通过在大型商场、超市内的消费教育课堂,向消费者集中宣传《消费者权益保护法》等法律法规,普及消费安全知识,提升消费者保护自身合法权益的意识和能力。经营端引导,提升守法意识。每月末对当月重点、热点投诉举报梳理研判,分行业、分类别约谈违法行为频发的经营户,对其指出存在的共性问题,提出整改意见。今年以来,已分别约谈了婚纱摄影、黄金首饰、电动车、电商等多个行业经营户。

聚焦组织建设,维权队伍不断壮大。组建人民调解员队伍。今年4月,在该县司法局支持下,成立了定远县消费纠纷人民调解委员会,同步组建消费纠纷人民调解员队伍,邀请了县司法局专业人员对人民调解员进行业务授课,实现人民调解员与消费维权志愿者队伍同频共振、融合发展。目前,该县拥有律师、人

大代表、政协委员等人民调解员44人,维权效能得到了极大提高。开展诉调对接。会同县法院开展消费纠纷“诉调对接”,成立消费纠纷诉调对接工作室,安排消费纠纷人民调解员入驻法院。根据需要接受县法院委派,与法院工作人员共同开展消费纠纷诉前、诉中调解和释法答疑工作,同时将消费纠纷调解工作接入县法院综合调解平台。成立消费维权律师团。经发布招聘公告,严格审核把关,5月份,在全市率先成立消费者权益保护委员会消费维权律师团。首批维权律师团成员由3名律师组成,经由县司法局及三家律师事务所推荐,为该局消费维权提供专业化、精准化法律支撑。

聚焦示范引领,放心消费提质扩面。根据省市场监管局要求,出台了定远县“放心消费”创建实施方案,确保创建工作有章可循。开展了省市级“放心消费”创建“五大类”单位的筛选、上报。组织创建单位到该县获批的省级“放心消费”单位参观学习,牵头召开“营造放心消费环境 提振消费信心”座谈会,帮助创建单位相互交流、取长补短,高标准、高质量推进“放心消费”示范创建。

(陈尔东 张成凤)

## 涉农融资担保助力乡村振兴

**本报讯** 近年来,定远县积极推进政府性融资担保体系建设,持续完善新型政银担合作模式,增强政府性融资担保机构服务县域经济发展能力,引导金融活水不断流向实体经济,助力解决“三农”领域融资难、融资慢、融资贵问题,持续推动乡村振兴发展。

政策支持,完善融资担保合作机制。定远县融资性贷款担保业务主要由县诚信融资担保有限公司承接(简称诚信担保公司),通过与县域内各家保险公司、银行建立合作机制,共同推动涉农融资贷款发放和风险补偿。诚信担保公司主要由县城投融资集团控股,先后与县域内8家银行签订“政银担”风险分担协议,参与安徽省内小微企业比例再担保合作体系,实现了风险分担机制。

政企联动,提升融资担保服务水平。为加大支持县域内小微企业和“三农”主体力度,2021年推出了乡村振兴担保“地方板”总对总业

务,政府与银行对风险进行分担,即按政策性融资担保公司、省再担保机构、合作银行和国家担保基金来分担。根据与合作银行协议约定,乡村振兴担保贷款业务实行担保代偿率上限3%的标准,当代偿率超过3%时,超出部分当年不予以代偿,待符合代偿条件后恢复前未履行的代偿责任。

创新信贷,增强乡村产业发展活力。根据担保公司与银行合作协议约定,前期尽职调查主要由银行进行,担保公司见贷即保,客户无须向担保公司提供任何资料,不需要来担保公司签字。重点围绕县域内乡村特色产业进行担保,拓宽涉农企业融资渠道,解决涉农企业融资困难。目前全县在保余额65225.5万元,在保笔数1655笔,覆盖县内所有乡镇。其中,为品享牧业(鹅产业)担保2000万元,开牛农业科技(牛产业)担保1000万元,川海牧业(猪产业)担保200万元。

(熊光明)

## 推动“暖民心行动”宣传 厚植民生底色

**本报讯** 为扎实做好“暖民心行动”宣传工作,定远县商务局上下同心,以为民服务为出发点,多角度、全方位开展“暖民心行动”宣传活动,切实提升知晓率和满意度,不断增强群众的获得感、幸福感。

举好上下同心“指挥棒”。该局牢固树立宣传是落实暖民心行动重要保障的理念,将宣传工作列入重要议事日程,加强组织领导,建立工作推进机制,确保宣传工作有序开展,同时加快补齐短板弱项,用“快、准、好”的工作思路推进“文明菜市”“放心家政”暖民心工作。

用活线上线下“工具箱”。不断丰富宣传载体、拓宽宣传渠道、线上

线下结合,充分发挥自媒体的宣传优势,积极组织对接报刊、电视台等主流媒体,及时报送商务领域暖民心行动政策内容、进展和成效。今年以来已刊登暖民心宣传稿件10余篇。

筑牢为民服务“主阵地”。着力做好牵头项目宣传工作,加强协调配合,做好对乡镇宣传工作的指导,发挥乡镇为民服务中心大厅宣传主阵地作用,在大厅集中摆放宣传材料。结合文明创建、反诈宣传等工作,组织宣传力量进商超酒店、进农贸市场等场所,形成横向到边、纵向到底,上下联动协力推进的宣传格局。

(刘欢)

## 三举措推动慈善事业高质量发展

**本报讯** 定远县民政局牢固树立“民政为民、民政爱民”工作理念,持续加强对慈善事业的全面领导,大力弘扬慈善文化,激发慈善组织活力,社会慈善氛围持续高涨,促进慈善组织与慈善活动日益步入规范化、专业化、规模化轨道,推动慈善事业高质量发展。

加强慈善文化建设,大力弘扬慈善精神。该局主动作为,积极谋划,抓住每年“中华慈善日”“安徽慈善宣传周”时间节点,强化宣传。同时,通过开展“慈善一日捐”系列活动,设立22个乡镇社区慈善基金等,推动慈善文化进社区、进乡村、进机关、进企业、进学校。通过广播、电视、宣传单等载体开展各种贴近群众的慈善宣传活动,大力弘扬扶危济困、乐善好施的中华民族传统美德,努力倡树“慈善人人、人人慈善”文明新风。

完善信息公开制度,管好用好慈

善资金。积极推进慈善组织登录使用“慈善中国”平台,依托平台发布公开募捐项目、公示信息。通过印发《定远县社区(村)慈善基金管理办法(试行)》,规范全县社区(村)慈善基金设立、管理和使用工作,坚持公开、透明,规范使用好每一笔善款,实施好每个公益项目,提高慈善组织的公信力,赢得群众的认可和支持。

吸引社会各界力量,广泛参与慈善活动。加强政策引导、创新参与方式、拓展服务载体、健全工作机制,积极开展“慈善手拉手”活动,充分调动社会各界力量广泛参与扶贫济困、赈灾救困、扶老助残、助学助医等慈善活动。今年7月,该县慈善协会已与马鞍山慈善总会进行了“慈善手拉手”结对,并接受捐赠2万元,此次合作,为定远的慈善事业注入新的动力和活力。

(李法娟 俞羊)



近日,定远县东顾社区新时代文明实践站联合县退役军人事务局、县归国华侨联合会开展“飒飒‘东’风细雨来 暖暖‘顾’军鱼水情”庆祝中国人民解放军建军96周年活动。

演出活动在舞蹈《最美的中国》中拉开帷幕,随后,《十送红军》《绿色军衣》等节目轮番登场。整场演出精彩纷呈、高潮迭起,不时激起现场观众阵阵掌声。此次活动的开展,进一步弘扬了拥军优属、拥政爱民的光荣传统,同时也用实际行动巩固了军民一家亲的良好氛围,提升了退役军人的荣誉感和幸福感。

耿延亚/摄

飒飒‘东’风细雨来 暖暖‘顾’军鱼水情

## 曲阳纵横

### 西州店镇开展防溺水知识讲座

近日,西州店镇新时代文明实践所组织留守儿童等特殊人群开展“珍爱生命 快乐一夏”防溺水知识讲座,进一步提高未成年人防溺水安全意识,降低溺水事故发生率。

讲座现场,志愿者通过播放溺水警示教育视频和PPT,讲解剖析典型案例、设置趣味问答等向家长和未成年人科普什么是溺水以及防溺水的重要性。讲解过程中,志

愿者介绍了溺水的急救方法和遇到危险时应该如何自救等知识,叮嘱孩子们不要到陌生水域玩耍、不要擅自下水游泳,同时要求家长看管好孩子,确保孩子们度过一个平安、快乐的暑假。该镇将继续采取多种形式开展防溺水宣传活动,不断提升家长和未成年人的防溺水意识和溺水自救能力。

(杨东)

### 严桥乡深入排查安全生产隐患

近期,严桥乡开展高温天气安全生产隐患排查,预防和杜绝高温天气下安全生产事故的发生,切实保障全乡人民群众的生命财产安全。

该乡组织应急办、市场监管、派出所等人员深入重点单位、重点场所开展安全生产隐患排查,主要针对全乡道路交通安全、企业消防安全、液化气充装点安全、烟花爆竹安全、校园安

全、食品药品安全等方面进行拉网式的安全大检查,对发现的安全问题现场提出整改措施,要求限期整改,并对整改情况做好督促检查,做到隐患早发现、早消除,从源头上保障全乡安全生产形势持续稳定。目前,该乡已对12家经营企业下放隐患整改通知书,立行立改8家,限期整改4家。

(李成常 许前龙)

全、食品药品安全等方面进行拉网式的安全大检查,对发现的安全问题现场提出整改措施,要求限期整改,并对整改情况做好督促检查,做到隐患早发现、早消除,从源头上保障全乡安全生产形势持续稳定。目前,该乡已对12家经营企业下放隐患整改通知书,立行立改8家,限期整改4家。

(刘飞)

### 界牌集镇进行农村生活垃圾整治

界牌集镇健全机制,强化举措,开展农村生活垃圾清理整治活动。

拉网式排查。各村按照整治标准对村内巷道、河道等处进行拉网式排查,对积存的生活垃圾、白色垃圾等进行彻底清理。网格化整治。该镇8个村级网格按照“机械清理+人工清理+集中清运”三步工作法,对网格内环境卫生、建

筑垃圾等进行清理整治,累计出动800人次,出动铲车、挖掘机7余次,翻斗清运车20余次。村网格员每日不定时巡查,实现环境卫生常态化管护。全覆盖宣传。通过多种形式全方位、多角度深入环境整治活动,发放宣传单3000余份,动员广大群众参与到整治行动中,形成全民行动、共同整治、共建共享的良好局面。

(高学东)

### 能仁乡开展文明交通安全劝导活动

近日,能仁乡组织志愿者开展文明交通劝导志愿服务活动,进一步增强交通参与者的文明交通意识,营造文明、畅通、安全、有序的道路交通环境。

活动中,志愿者在辖区各主干道、重要路口对过往车辆驾驶员及行人讲解交通安全常识,发放交通安全宣传资料,纠正行人不走斑马线,非机动车越线停车等交通违法

违规行为,倡导交通参与者自觉抵制不文明交通行为,安全文明出行。同时,为过往农机车辆尾部粘贴反光贴,强化农机驾驶员安全意识,提高农机车辆夜间的安全。此次活动,进一步提高了广大交通参与者的交通安全意识,使文明出行、安全出行的观念更加深入人心,为群众出行提供了安全保障。

(刘飞)

## 念好“四字诀”全面优化基层医保队伍

**本报讯** 打造一支政治坚定、业务精湛、服务高效、响应及时的医保队伍,是医保业务持续、健康、稳固开展,并走向更高台阶的坚强保障。2022年以来,定远县医保局尤为注重基层医保队伍建设和强化,在提高人员素质、加强政策宣传、完善信息化建设、提升服务质量等方面,取得显著成效。

人员综合素质提升“全”。2022年以来,开展6次基层医保队伍集中培训,10次新进乡镇医保管理员单独培训,编制和完善各类医保缴费及常见问题处理汇编操作手册40余份。通过历次培训及强化自身学习,乡镇管理员和村信息员在政策宣传、信息化处理、征收缴纳、人才培养衔接等方面综合素质和能力方面全面提高,并取得显著成效。2023年度,该县城乡居民医疗保险参保率达117%,高质量完成了2023年度城乡居民征缴工作任务。

政策宣传力度提升“广”。广泛加强医保政策宣传力度,实现从村、镇到县的医保宣传全覆盖、无死角、零遗漏。目前,各乡镇医保专管员及村信息员配有工作证、工作牌322件,

在村、镇醒目位置张贴岗位职责;绘制医保服务管理网格化图32张,公开医保专管员及村信息员姓名及电话;设立医保服务窗口及医保办门牌标识32处;张贴医保报销流程图50余张;发放最新医保政策宣传手册1000余份;累计发表医保动态500余篇。

加强信息化建设提升“快”。多次组织召开医保系统信息化培训会议,通过现场操作演示、常见问题讲解、远程控制等形式,快速提高基层医保队伍对医保系统的掌握。同时,建立基层医保队伍专管群,第一时间获取医保信息化问题,协调技术人员处理并及时回馈。

医保服务质量提升“高”。多次召开基层医保队伍会议,着重从思想理念、工作面貌、绩效考核等方面提高基层医保队伍人员的服务质量。转变思维理念,同参保居民建立良好的信任关系和平等关系,注重心理疏导、用心服务;加强文明礼仪学习,推广文明得用语,彰显文明风尚;建立绩效考核制度,定期对基层医保队伍进行考核,从制度上提升服务理念。

(朱思娟 李斌)