

旅游综合执法改革助力法治政府建设

——渝中区获评首批全国法治政府建设示范区背后的故事



□本报记者 周松 实习生 张天杰

国庆中秋假期，数以千万的游客来到重庆旅游，作为重庆“母城”的渝中区，更是倍受游客青睐。在网红景点洪崖洞景区上方出入口处的岗亭，悬挂着“旅游执法检查站”的牌子。

“游客与商家发生矛盾，执法检查站的工作人员就会立即出动，前往化解矛盾。”渝中区政府相关负责人告诉重庆日报记者，这样的执法检查站已经覆盖渝中区所有热门景点。

正是持续推进旅游综合执法改革等一系列法治政府建设措施，渝中区近日荣获中央全面依法治国委员会办公室颁发的首批全国法治政府建设示范区称号。为何旅游综合执法改革能成为渝中区法治政府建设的突破口？日前，记者到渝中区一探究竟。

聚焦旅游形象 推行“1+3+N”管理体制

“游客来到陌生的城市，最担心就是遇到宰客等问题。”渝中区政府相关负责人介绍，渝中区有文旅企业1.1万家，2019年接待游客近7000万人次，实现旅游收入460亿元，旅游业成为该区重要支柱产业。但随着游客增多，商家欺诈、宰客等问题也越来越突出，长此以往，必将损害渝中区旅游形象。

对于一个推行全域旅游的城市，旅游形象是何等重要。渝中区政府敏锐地意识到了这一点，决定以问题为导向，通过旅游综合执法改革推进法治政府建设。

为公平公正解决游客与商家之间的矛盾纠纷，渝中区从2016年开始逐步推行“1+3+N”的全域旅游综合执法管理体制，建立执法检查、调解处置、司法审理为一体的旅游执法保障体系。

“这个‘1’是指全域旅游综合执法管理体制，‘3’是设立旅游警察、旅游工商、旅游巡回法庭3个执法机构，‘N’则是指的N个旅游服务机构。”该负责人说，目前渝中区在解放碑、朝天门、洪崖洞等热门景区都设置了检查站，就近接受游客投诉、及时化解矛盾。

3年处理游客投诉995件 为游客挽回经济损失100余万元

去年12月29日，市民陈女士、李女士等26名家长，与重庆某出国咨询有限公司（以下简称“某公司”）签订旅游合同，约定今年1月30日至2月7日组织孩子到日本参加冬令营。新冠肺炎疫情暴发后，冬令营被迫取消，双方却因退费问题扯起了皮。

某公司基于办理签证、安排行程等涉及的必要费用已经发生，提出延期履行合同或扣除必要费用5000元后退费的方案。但26名家长不同意，表示除非某公司提供经公证和认证的费用依据，否则应及时退还除签证外的全部团费。

双方僵持不下，案件起诉到渝中区旅游巡回法庭。为避免矛盾激化，旅游巡回法庭法官第一时间将双方当事人召集到一起进行调解。最终，某公司先行退还每位家长大部分团费，剩余团费待全部证据手续办理齐全后据实结算，案件得到圆满解决。

据了解，近3年，渝中区通过各种方式共处理游客投诉995件，接听投诉咨询电话2000余个，累计为游客挽回经济损失100余万元。特别是今年疫情原因导致了大量退费投诉，渝中区通过及时处理，使涉疫旅游投诉得到及时

处置。

加强社会治理 创新实施“五长制”

游客增多，城市流动人口增加，给城市管理带来无形压力，如何加强社会治理创新，成为渝中区建设法治政府的重要一环。为此，渝中区创新推行城市治理街长、路长、巷长、楼长、店长“五长制”，搭建由点到面、由平面到立体的城市治理精细化架构。

市容秩序、旅游环境、园林绿化等城市治理工作被细化为100余项任务清单，“五长”则按责认领，谁管什么、谁负责什么，大家一清二楚。

以前，大坪小学门口单巷子的小餐馆多，占道经营等问题突出，影响城市美观，附近居民意见也很大。为此，渝中区大坪正街社区单巷子巷长袁茂林与其他“五长制”工作人员一起，收集周边居民意见，相关部门开展集中整治，最终占道经营现象消失了，油烟扰民问题也得到了解决，当地居民纷纷称赞。

据介绍，渝中区现有“五长”1万余人，累计开展巡查21万余次，发现并整改问题18万个，仅今年1-7月，就巡查7800余次，发现并整改问题8500多件，一大批群众反映强烈的问题得到了及时解决。

开通“云课堂” 推出创业贷款“加油包” 西部(重庆)科学城多措并举推动复工复产

原来，某机械制造有限公司担心该补贴流程繁琐费时费精力，高新区政务服务和社事务中心在充分调研后，考虑到该企业的顾虑有一定代表性，于是组织各镇街社保所工作人员，上门宣传政策，手把手指导企业申请稳岗补贴。这家机械企业在工作人员的上门指导下成功获得4.5万元补贴。

这是科学城全力落实“助企暖企十”政策的一个缩影。截至目前，科学城总共已减免缓缴企业社会保险费1.2亿元，发放招聘稳岗补贴等各类就业补助803.38万元。

科学城还积极搭建就业群众与企业之间的桥梁，截至目前，已组织网络招聘会34场，帮助161家企业招录员工5.2万人；并面向残疾人、毕业生、退伍军人等重点群体，举办专题招聘会，发布岗位1000余个，达成就业意向800余人。

此外，科学城还推出创业升级贷“加油包”，助力群众敢创业、稳就业。虎溪街道居民王泉告诉记者，因受疫情影响，他就业的公司倒闭了，正当此时，居民群里社保所推荐的“高新云课堂”引起了他的注意。“我是学摄影的，一直

想创立自己的工作室，但苦于没有经验和资金没能实现。直播里老师就职业规划、创业项目、创业难点、担保贷款申办、创业补贴申报等做了非常详细的讲解。”王泉开心地表示，高新区还升级了创业担保贷款，个人最高可以贷到30万元。现在，他已递交了创业担保贷款的申请书。

据悉，目前“高新云课堂”已开展13期，直播互动服务群众30000余人次，科学城创业政策“加油包”审批办理创业担保贷款已逾3800万元，助力不少居民创业。



大学城(璧山)双创生态社区投用

本报讯（记者 龙丹梅）10月12日，大学城（璧山）双创生态社区正式在璧山国家高新区投用。

该社区总规划建筑面积约30万平方米，是集科研、孵化、展览、会议、办公、制造、生活为一体的现代化综合社区，投用后将为广大科研工作者、创新创业者提供科技、人文、产业、自然等相互交融的发展空间，促进城市生产生活形态升级。

据了解，大学城（璧山）双创生态社区将以多元化空间载体为基础，以创新创业服务为内涵，立足于打造国

防科研研发平台、中试服务平台、工业互联网服务平台、企业转型升级服务平台、产业化服务平台，按照“聚成果、促转化、强产业”的思路，推动科学技术从实验室走向生产车间，推进“政产学研用”深度融合，将对提升璧山区域创新能力、支撑全市孵化体系建设发挥重要作用。

10月12日，大学城（璧山）双创生态社区内，工人正在调试AGV工业搬运机器人。

首席记者 崔力 摄/视觉重庆

成渝双城特产馆在渝开业



本报讯（记者 黄光红）10月11日，成渝双城特产馆在渝北区新光天地开业。即日起，市民不用出重庆，就能在该特产馆买到来自德阳市、广元市、眉山市、广安市、攀枝花市和成都双流区、金东区等四川多地的农特产品。

据悉，今年以来，渝北区陆续与四川省德阳市、广元市、眉山市、广安市、

攀枝花市和成都市双流区等地签订合作协议，结成友好城市，共同推进成渝地区双城经济圈建设。开办成渝双城特产馆，便是其中的重要举措之一。成渝双城特产馆由渝北区商务委携手新光天地美丽市场超市打造，并由渝北区政府出资，委托美丽市场超市统一策划、包装、运营、推广，四川友城企业可携特色商品免费进驻。

目前，该馆已打造了德阳、广元、眉山、广安、攀枝花、成都双流和金牛等特色销售展区，引进了山珍、粮油、调料、美食和滋补中药材等五大类、上百种商品。此外，该馆还打造了消费扶贫专区，专门销售重庆及四川的扶贫产品。

1-8月全市规上工业增加值增长3.4%

本报讯（记者 夏元）近日，市统计局发布消息称，今年1-8月，全市规模以上工业增加值同比增长3.4%，规上工业企业实现出口交货值2645.17亿元，同比增长15.6%。

从工业三大门类看，1-8月，全市制造业增长3.8%，电力、热力、燃气及水生产和供应业增长0.6%，采矿业增加值同比下降0.6%；从经济类型看，1-8月，国有及国有控股企业增加值同比增长5.6%，股份制企业增长2.3%，外商及港澳台商投资企业增长10.3%，

私营企业增长1.3%。

1-8月，全市39个工业大类行业中有23个行业增加值同比增长。在八大支柱产业里，汽车产业增长3.5%，摩托车产业下降3.9%，电子产业增长11.4%，装备产业增长0.8%，医药产业增长2.1%，材料产业增长4.5%，消费品产业增长1%，能源产业下降0.1%。

另外，在全市生产的392种主要工业产品中，包括微型计算机设备、液晶显示屏、钢材等174种产品产量实现同比增长。

此外，张维还不断推进医院精细化管理，推进全面预算管理，加强运行数据分析，动态调整经营策略，开展“三费一率”专项活动，控制运行成本。医疗、科研、教学、人才实现快速发展，医院综合实力快速提升，从而更好地履行社会职责，改善医疗服务能力，满足区域内肿瘤患者的需求，该院从2008年收治病人1.7万人次增长到2019年收治病人6.85万人次。

潘锋

图片由重庆大学附属肿瘤医院提供

劳动筑梦·榜样同行(74) 2020年重庆五一劳动奖章获得者

从倡导肿瘤防治科普宣传，到搭建患者服务平台推动公益活动，再到牵头公立医院薪酬制度改革试点，推进医院精细化管理，在卫生健康战线工作了28年，重庆大学附属肿瘤医院党委副书记张维时刻以一名共产党人吃苦耐劳、乐于奉献的精神，站在医院管理和改革的最前沿，践行全心全意为人民服务的宗旨，书写对肿瘤防治事业的无限热爱。

大力推进肿瘤防治科普工作

“当经常出现鼻鼻涕带血，上颈部肿块不痛不痒，就要警惕是不是患上了鼻咽癌……我们在日常应少吃熏制食品，注意保持鼻及咽喉卫生。”近日，重庆大学附属肿瘤医院肿瘤放射治疗中心的一位专家坐在摄像机前，开始向公众科普鼻咽癌的预防知识。

这是重庆市科技活动周系列线上科普讲座中的一场，也是医院致力于肿瘤防治科普宣传的一个缩影。近年来，张维创新医学健康科普理念和服务模式，建立“医患共享”的大科普体系，倾情倾力传播肿瘤防治科普知识。

2019年8月16日，一场覆盖6省市92个会场的万人肿瘤防治科普活动拉开序幕。张维组织科学传播专家团同步开展的科普讲座现场人数超过3.6万人，网络参与人数超1500万人次，科普节目电视收视覆盖人数超4471.5万人次，该活动被评为“2019年度中国医疗品牌建设最佳品牌建设实践奖”。

重庆大学附属肿瘤医院高度重视公众的健康科普，在张维的带领下，医院搭建科普宣传平台，组建科学传播团队。该院先后获批“重庆市科普基地”“全国健康管理示范基地”“科普中国共建基地”，并成立了重庆市肿瘤防治科学传播专家团。他们组织科普服务团队进基层500余场，直接服务人群超30万人次，定期推出“胖熊讲科普”系列原创科普文章，组织编写《肿瘤科普系列丛书》和《重庆市居民常见恶性肿瘤筛查和预防指南（2020版）》。

肿瘤防治科学传播专家团荣获“重庆市首届创新争先奖先进集体”称号，医院荣获“2019年全国科普日优秀组织单位”称号……张维让重庆市肿瘤防治科普工作走在了全国前列。

为患者提供更多关爱和帮助

“癌症患者是一个特殊的群体，除了承受疾病本身带来的痛苦外，还承受治疗副作用、疾病复发、身边亲朋好友眼光等巨大生理及心理负担，所以肿瘤医院以及社会各方力量要不断加强对他们的关爱。”张维说。

言行合一，张维倾注了极大的

热情投入患者非医疗服务中。她搭建医患交流平台，牵头成立西南地区首家肿瘤患者服务中心、重庆市首个肿瘤医务社会工作实践研究基地，初步建立起“社工+志愿者”联动创新癌症患者服务模式。组建健康咨询志愿服务团队，每周定期开展“药物、心理、营养、护理”一对一患者咨询及专题讲座，免费为患者提



张维：全力书写肿瘤防治事业新答卷

供订单式健康教育、咨询服务；积极链接社会资源，为患者捐赠假发套、布帽、义乳等，帮助他们重新树立生活信心；策划组织微爱善行公益活动、“肺越未来”肺癌关爱项目、儿童肿瘤关爱项目，为困难患者筹款捐款。

张维表示，公立医院应该承担更多的社会责任，除了给予必要的医疗帮助，还应该协助开展医患沟通和提供心理、生活、法务、援助支持等服务。

不断深化改革坚持人才立院

作为医院薪酬制度的主要设计人，张维于2007年牵头建立医院综合目标与绩效考评体系，2012年牵头重庆市人事用工制度与绩效分配制度改革试点，2018年牵头重庆市公立医院薪酬制度改革试点，2019年牵头全国148家现代医院管理制度试点。通过13年的不断改革，张维建立了具有肿瘤医院特色的综合目标管理与薪酬分配体系，获得各级部门的高度肯定。

人才是医院的核心竞争力，坚持人才立院，名医建名院。近年来，张维对外牵头引进一大批海内外高层次人才，组建科研创新团队和临床医疗团队。对内实施“1110”人才培养工程，制定《重庆市肿瘤医院医学高端(后备)人才海外培训选拔培养方案》，选送院内近百名专业技术人才出国深造，为医院业务发展做好人才储备、构建人才梯队。“1110”人才战略工程被评为重庆市精品人才项目。

此外，张维还不断推进医院精细化管理，推进全面预算管理，加强运行数据分析，动态调整经营策略，开展“三费一率”专项活动，控制运行成本。医疗、科研、教学、人才实现快速发展，医院综合实力快速提升，从而更好地履行社会职责，改善医疗服务能力，满足区域内肿瘤患者的需求，该院从2008年收治病人1.7万人次增长到2019年收治病人6.85万人次。

潘锋

图片由重庆大学附属肿瘤医院提供