

“金字招牌”是这样铸就的

——写在常德市武陵区政务服务中心综合受理窗口获评“全国工人先锋号”之际

卓萌 周洋

4月29日,常德市武陵区政务服务中心综合受理窗口捧回“全国工人先锋号”的“金字招牌”。

这一荣誉的获得,是武陵区贯彻落实以人民为中心的发展思想,全面推进放管服改革和“一件事一次办”改革,打造一流营商环境的“武陵样本”,打响“身在湖南,办事不难”营商环境品牌的生动实践。

这一荣誉的获得,是武陵区政务服务中心秉承“规范、便利、高效、清廉”的服务宗旨,精致、细致、极致的服务每一名办事群众和企业,凝心聚力、踔厉奋发,团结广大干部职工,为“引领高质量发展,建设现代化新城”贡献的新力量。

打造“三致”品牌 争创一流环境

营商环境是经济发展的土壤,也是经济发展的生命线。作为中心城区,武陵区市场主体体量大,办事群众多。如何打造审批手续最简、办事效率最高、服务质量最佳的营商环境,以营商环境之“优”,促高质量发展之“进”,为建设现代化常德贡献武陵力量,是摆在武陵区政务服务中心面前的一道“必答题”。

基于服务经济高质量发展的高度,武陵区政务服务中心这个平均年龄只有31岁、朝气蓬勃的青年团队,坚持党建引领,突出服务主题,优化营商环境,建设“清廉大厅”,提升办事效率,打造“精致、细致、极致”的“三致”政务服务新品牌。

完善设施,打造精致政务的“硬环境”。武陵区政务服务中心加高一二楼玻璃围栏楼梯扶手,增设无障碍停车位、盲道,设立低位服务台、新时代文明实践图书角、儿童阅览专区,添置绿植、花卉,实行7S工位摆放视觉标准,营造一个舒适的政务服务环境。

周到入微,提供细致服务的“软环

境”。为了方便带小孩的女性办事,该中心腾出有限的空间,设立母婴室,里面婴儿床、休息椅、洗漱盆等设施一应俱全,大厅门口,备有婴儿推车。为了服务办事群众,办事大厅放有便民雨伞、应急药箱、口罩、针线盒等物件;为行动不便的群众提供轮椅,为听障群众提供书写交流本,为视力不好的群众提供眼镜和语音播报服务;疫情防控形势严峻,该中心免费提供各种防疫用品、防疫中药汤,筑牢防疫屏障。

可以说,武陵区政务服务中心精致、细致、极致的服务,成为武陵区政务服务的一张“名片”,为武陵区打造一流营商环境奠定坚实的基础。近3年来,先后获评“湖南省工人先锋号”“常德市市级文明窗口单位”“常德市最佳志愿服务组织”等多项荣誉。

一窗综合受理 办事方便快捷

每到周末,位于武陵区和瑞欢乐城二期的加菲队长游乐场,成了小朋友的快乐天堂。常德加菲游乐有限公司工作人员介绍,今年3月,公司到武陵区政务服务中心综合受理窗口办理卫生许可证,志愿者全程帮代办,受理资料后,15分钟不到就出证,游乐场顺利开业。

为进一步优化营商环境,武陵区全面推进“放管服”“一件事一次办”改革。区政务服务中心以改革引领服务提质,以创新驱动破解难题,综合受理窗口定期优化工

作流程,提高工作效率。群众办事一号申请、一窗受理、内部流转、后台审批、统一出件,让数据多跑路,群众少跑腿。

武陵区政务服务中心有10名工作人员,负责87大类200多项审批事项咨询、受理、告知、送达。为了让办事群众有极致体验,结合武陵区新时代文明实践,设置“帮代办”志愿服务专岗,推出“办不成事”反映窗口,重点解决事项办不成、办得慢等问题,为群众排忧解难。截至目前,“帮代办”志愿服务专岗已服务30000余人次,“办不成事”反映窗口协调解决200多次。

服务容量和办事效率直接关系到办事群众的体验感。为此,武陵区政务服务中心对窗口设置实施动态调整,运用备用窗口、机动窗口、临时分流休息区等方式,对密集业务、集中时段业务提前预案、错峰、错时办理。每年“幼升小”现场受理、成考自考报名和教师资格证认定的接待高峰,该中心实行分时段等候,设休息专区等候,二楼综合受理窗口依次受理,各部门窗口协同服务,有条不紊。

以人民为中心 服务“优”无止境

流程有限,服务无限。规范的政务服务展现着武陵政务人的服务水平和精神风貌。武陵区政务服务中心规范窗口人员服务礼仪,统一着装、佩戴工号牌,讲普通话,说文明语,提升服务水平。开展政务服务培训和技能竞赛,以评促优,以赛促先,展现向上向善

的精神风貌。

急群众之所急,温情服务群众,切实解决群众的急难愁盼问题。该中心甘当“店小二”“服务员”,改进作风,创新举措,开展延时服务、预约服务。针对不同的办事需求,推出个性化、差异化、特事特办、直通车、绿色通道等多元化服务,推动“零跑腿”“零到案”和“一次办好”,形成政务服务的“武陵特色”。

依托多元化服务,靠铁板凳行走的市民事立军想开小店,帮代办志愿者协调相关部门,开通绿色通道,特事特办,30分钟便拿到证件;去年端午节假期,学生陈晓冰即将考试却没办好身份证,武陵区政务服务中心与常德市公安局武陵分局、邮政速递窗口联动,提前审批,把身份证及时送到她的手中;在外地工作的崔文娟,无法在工作日来办理教师资格认定,该中心和教育部门工作人员周末加班加点,提供“一对一”预约服务。

去年,该中心综合受理窗口总办业务量30060件,同比增长27.97%,按时办结率100%,评价满意度100%。今年一季度总业务量约70000件,综合受理窗口业务7000余件、“帮代办”1000余人次,主动评价率和好评率均为100%。

载着“全国工人先锋号”的荣誉,武陵区政务服务中心踏上新起点,奋斗新征程。他们将立足本职岗位,发挥政务服务主力军的作用,不断提升政务服务水平,以优质高效的政务服务,迎接党的二十大胜利召开,开启新时代政务服务工作的武陵新篇章。



致敬小读者与母亲们——

“多多读书月”启动亲子阅读间 直补超30万册国际大奖童书绘本

在母亲节即将到来之时,5月5日,拼多多大型知识普惠行动“多多读书月”与人民文学出版社、中信出版集团、中国少年儿童出版社、中国大百科全书出版社、浙江教育出版社、明天出版社、接力出版社等多家国内权威出版社一起,联合推出母亲节“亲子阅读间”大促补贴专场。

据了解,自4月20日第三季“多多读书月”启动以来,科普百科、艺术绘本、儿童文学等多种类型的童书是最受欢迎的拼单商品之一。“第三季读书月活动期间恰逢母亲节,我们联合权威出版社精选上百本优质书目,劲补超30万册国际大奖优质童书,致敬每一位母亲,为更多小读者带来有趣、有

益的精神食粮。”“多多读书月”负责人表示。

本次“多多读书月”亲子阅读专场补贴活动持续一周,补贴书目选自国际安徒生奖、纽伯瑞儿童文学奖、凯迪克大奖、全国优秀儿童文学奖等国内外权威童书奖项及出版社推荐名单。来自“众声创作者计划”入驻作家杨红樱创作的《笑猫日记》、中国大百科全书出版社引入的《DK儿童百科全书》、中国少年儿童出版社的七彩云图书馆丛书、华东理工大学出版社出版的《迪士尼大电影双语阅读》等经典作品悉数在列。

据介绍,在第三季“多多读书月”期间,“为你读书”公益行动将持续联

合地方政府、主流媒体、作家走入陕西、贵州、四川等偏远地区中小学,为山区的孩子带去阅读体验。在过去一年多的时间里,“为你读书”已先后来到四川大凉山、湖北、新疆、青海、贵州、陕西、安徽、云南、甘肃等地的偏远山区中小学、特殊教育,累计捐赠图书近20万册。

据拼多多此前发布的《2021多多阅读报告》调查数据,在第一季、第二季“多多读书月”活动期间,来自农村地区的图书订单量、图书交易额同比增长超过154%,来自乡村中小学的图书订单量、图书交易额同比增长超过110%。

拼多多相关负责人表示,“为了更好地回馈社会,我们会持续联合更多社会力量践行知识普惠,真正扎下去,助力中国最偏远山区,让那里的孩子们爱上阅读,看到更辽阔的世界。”

(肖艳蓉 夏莉娜)

邵阳县： 21支民兵服务队助力春耕生产

5月初,正值早稻插秧关键期和高峰期,邵阳县人武部组织21支民兵志愿服务队,帮助村民开展春耕生产。

5月1日上午,在邵阳县诸甲亭乡洪庙村,放弃节日休息的近20名民兵志愿服务队队员,分组协作,扯秧、担秧、插秧,忙得不亦乐乎。今年,洪庙村种植大户毛结权在村里承包120亩土地种植双季稻,因设备不足、缺乏劳动力,到4月底,还有20多亩水田迟迟没有插秧。眼看就要错过栽秧期,民兵志愿服务队得知情况后,立即出动,帮助他解决燃眉之急。当天,在志愿者和毛结权的共同努力下,20多亩田全部完成栽秧。“请劳力也请不到,多亏了民兵服务队帮我忙。”毛结权十分感激地说。

今年,邵阳县人武部挑选基层民兵骨干,组织21支民兵服务队,深入田间地头,帮助群众解决春耕生产中的实际困难。目前,全县21支民兵服务队出动200余人次,帮助群众插秧100余亩,修理各类农机具10台次。(袁鑫 伍薇颖 张佳伟)

双牌县：“微”处着力,做实“五个到户”

4月29日,马凤媛像往日一样早就来到五保户唐功成老人家里,义务为他理发、做饭,这是双牌县深入推进党群连心“五个到户”的一个缩影。马凤媛是该县打鼓坪乡河源村的一名普通党员,坚持主动服务群众长达20余载,今年已到联系户家走访30余次,受到群众一致好评。

今年以来,双牌县着眼“致广大而尽精

微”,通过建立“微网格”、开展“微服务”,办好“微实事”,推进“五个到户”走深走实,架起了党群服务的“连心桥”。全面联户,建立“微网格”。全县4985名党员结对群众15212户,联户党员与所联系户通过微信、电话建立直接快捷的联系网络,每户张贴一张便民联系卡,发放一个政策“服务包”,发放一本民情记事本,记录联系户产生生

活和政策落实情况。主动入户,开展“微服务”。联户党员采取“亲情走访法”,每月至少到联系户家中走访一次,红白喜事主动入户帮忙,家庭变故主动入户看望、矛盾纠纷主动入户劝解、乡村振兴主动入户推动。工作开展以来,联户党员参与联系户红白喜事服务500余次,走访慰问群众680多人次,化解矛盾纠纷220余起,收到群众乡村振兴提议160余条。精准帮户,办好“微实事”。联户党员立足岗位,每年至少为联系户办一件民生实事,开展“送温暖”、

“爱心牵手”等活动2000余场,办理民生实事2万多件。驻村帮扶后盾单位通过联户党员组团联村,壮大村级集体产业,带领群众致富,发展了盘家民宿、沙背甸香芋、冲头沃柑、潘家溪藤茶、单江萝卜、九甲黄桃、朝阳油茶、阳明山黑木耳等多个产业,为村集体增收200多万元,带动脱贫户就业3000多人次。联系家庭积极参与环境整治、文明创建和社会治理等工作,在家风面貌和精神状态上展现了新面貌。

(唐成悦 杨虹 袁程)

南航湖南分公司 举办“青春建新功”主题航班活动

2022年5月1日,南航湖南分公司客舱部党员木棉春风示范组,在青岛飞往长沙的CZ5560航班上开展了一场“春风行 新作为 青春建新功”特色航班活动。在万米高空,南航青年以实际行动,迎接党的二十大胜利召开。

为弘扬和传承“五四”精神,庆祝共青团建一百周年,南航湖南分公司客舱部党员木棉春风示范组乘务长张婷婷和青年组员们一起执行了此次航班任务。他们之中的大多数人都曾主动请战参与过湖南医疗队支援上海、吉林的运输保障任务。

活动当天,乘务组精心布置了客舱。飘舞的国旗,热情的祝福,伴随着乘务员热情的“南方航空党员木棉春风示范组欢迎您”的问候显得格外的青春激昂。“尊敬的女士们,先生们!欢迎您搭乘全国青年文明号党员木棉春风示范组执行的航班,我是本次航班的乘务长。本次航班的主题是春风行,新作为,青春建新功……”

餐饮服务结束后,乘务组通过广播开展“党史中学”小课堂互动,和旅客一起学习毛主席的求学故事,湖南的红色景点知识。大家一起共唱红歌“浏阳河”,在熟悉的悠扬旋律里,共同挥舞国旗,活动氛围被推到高潮。

随后,党员木棉春风示范组为旅客讲述了中国共产主义青年团的建团史,邀请旅客分享自己的奋斗故事。25岁的王女士说道:“感谢南航党员木棉春风示范组带领我们重温团的历史。在这伟大的时代,有滚烫的青春,更有最好的我们!”

(柴兰 张婷婷 刘恒)

宁远县： 道路交通安全网格化管理全覆盖

日前,宁远县委宣传部志愿者走上街头,头戴红色安全警示帽,身穿红色志愿者马甲,手持文明劝导旗,开展文明交通引导志愿服务活动。

近年来,宁远县深入推进道路交通安全社会化管理机制,推进网格化管理全覆盖。县道安办与交通、公路、交管等部门将涉及全县的道路里程划分为2364个网格,确定网格直接责任人和联系领导。大力推行“农村派出所管交通”,14个农村派出所加挂交警中队牌子,派出所所长兼任交警中队队长,负责辖区人车路基础信息采集、交通秩序维护、简易事故处置、交通安全宣传等工作。延伸拓展农村辅警交警职责,组织全县400余名农村辅警开展“理论+实战”的培训,提高农村辅警交管履职能力。建立县、乡、村三级管理责任链,将责任压实到村、到组、到人,及时发现和劝导各类交通违法行为。开展文明实践活动,全县开通“校园定制”公交,实现县城校园站点全覆盖。

在全县重点路段、重点时段设立道路交通安全志愿服务岗,结合创建全国文明城市工作,组织志愿者积极引导乱穿马路、不戴头盔、乱停乱放等不良行为,引导广大群众遵守交通法规、安全文明出行。

(欧阳友忠 骆力军 郑会兴)

宁乡市黄材镇： 财政“一事一议”项目惠民生

“为石龙洞村的安全饮水一事一议工程点一万个赞,政府想得也太周到了,既方便我们用水又节约了水资源!”近日,黄材镇石龙洞村唐跃辉在村微信群里点赞。该村水资源丰富,村民使用的水管陈旧未及时维修,导致水资源浪费。村支部书记姜金山抓住宁乡市“三年一轮全覆盖”的一事一议财政奖补项目机遇,组织群众成功申报并积极推动“一事一议”项目。

近年来,黄材镇党委、政府将“一事一议”财政奖补项目作为加快美丽乡村建设和实现乡村振兴战略的“民心工程”来抓,努力争取项目;将“一事一议”财政奖补项目资金用在群众需求最迫切、反映最强烈、社会关注度高的村内基础设施等项目建设上。该镇按宁乡市财政局要求,严肃“一事一议”项目工程量、严把施工质量。在验收通过后及时移交村级,明确项目村为监管主体,在项目所在地统一设置“一事一议”财政奖补项目标识牌,由村级做好后续管护工作。

据统计,2019年至2021年,黄材镇通过“一事一议”财政奖补政策实施项目20个,项目总投资561万元,财政奖补资金298.6万元。(张伟 张若沙 龙腾)

桃花江竹材引领竹产业发展

4月22日,走进湖南桃花江竹材科技股份有限公司(以下简称“桃花江竹材”)的生产车间,原材料摆放整齐,机器声声入耳,压机线、雕刻线、油漆线、包装线……工人们在各条生产线上有序忙碌着,现场一派繁忙景象。现场负责人齐佳佳介绍,公司今年国内订单较去年同比增长30%,国际订单较去年同比增长150%,交期已排到了8月底。

据了解,桃花江竹材位于益阳市桃江经济开发区,成立21年来,凭借“湖南省企业技术中心”“湖南省工业设计中心”“湖南省工程技术研究中心”三大研发平台,开发出一系列以南竹为原材料的高档竹质新产品。公司产品具有环保美观、防腐阻燃、抗折耐磨、不变形、不开裂,以及资源可再生、废弃可自由降解等优异特性,可广泛应用于室内家具与户外建筑,已成功应用于北京冬奥会场馆、上海广富林遗址公园、天津于家堡金融中心、山东济南大剧院等。

桃花江竹材是湖南省竹产业首家国家高新技术企业和新三板创新层企业,先后获国家林业重点龙头企业、农业产业化国家重点龙头企业、国家知识产权优势企业等称号。目前,公司正在进一步扩建,力争成为全国最大规模的竹产业龙头企业,为湖南打造“千亿竹产业”发挥示范带动作用。(李璐莎)

