

# 走在惠企利民的最前线

## ——永州市人社局扎实开展“走流程、解难题、优服务”活动

赵志亮 张贵芬

今年，人社部和湖南省人社厅纵深推进“厅局长走流程”活动，省政府、市政府部署开展“走流程、解难题、优服务”行动。永州市人社局“乘着东风再出发”，将“走流程、解难题、优服务”活动作为“我为群众办实事”实践活动的长效举措，作为推动“五型双一流”机关建设的具体抓手，坚持一体推进、一抓到底，推动该项活动制度化经常化具体化。

活动开展以来，通过服务事项进一步下沉，推动了行风建设“新提升”；人员力量进一步下沉，打造了政务服务“新方阵”；工作重心进一步下移，唱响了提质增效“主旋律”。

### 进窗口走流程 “一把手”带头走

5月17日上午，永州市市民服务中心办事大厅人社窗口出现了一幅温馨的画面。

“刚才局长代我办完了退休手续，又耐心解答工龄认定、退休待遇计算方式，办事效率高，问题解答清，我非常满意！”从永州市人社局党组书记、局长骆方方手中接过《城镇职工退休待遇核定表》后，市民唐先生在服务评价界面上按下了“非常满意”的按钮。

办事群众现场点赞，是永州市人社局“走流程、解难题、优服务”活动中的一个镜头。这一天，也是骆方方第5次走进惠企利民的最前线”。

自去年9月份以来，骆方方聚焦高频事项、重点业务和关键领域，多次带头下沉服务、深入窗口“走流程”。当起“12345”热线“话务员”，接听电话为市民解疑答惑、解决诉求；担任“金牌推销员”，

帮企业招人才、帮人才找工作；化身窗口工作人员坐前台、办业务……对咨询、受理、审核、审批、办结、查询等环节进行全过程体验、全链条评价、全流程优化，亲身感受企业群众的“急难愁盼”，倾听窗口工作人员的意见和建议，着力推动人社政策和服务更快更好惠及企业群众。

“一把手”带头，全局干部职工也纷纷奔赴一线，将“走流程”作为检验为民初心的“一面镜子”，优化营商环境的“一把尺子”、规范部门服务的“一次练兵”。

### 人社人全出动 “最前线”解难题

4月中旬，永州市人社局出台了详细的“走流程、解难题、优服务”工作方案，方案明确局主要负责人每季度走一次流程，局分管领导每两月走一次流程，有业务事项进驻政务服务大厅的局机关科室负责人、局直属单位主要负责人及班子成员每个月走一次流程，局系统其他干部职工也要主动到窗口走流程、学业务、提能力，确保“人员全参与”；对市本级198个业务事项、38个改革事项都要走一遍，确保“事项全覆盖”；通过办事群众和工作人员两种身份、通过线上和线下两个途径、采取模拟、帮代、陪伴、坐窗、倒推等多种形式走流程，确保“方式全体验”；对“清廉大厅”建设专项检查中发现的72个清单问题立行立改、一改到底，确保“问题全整改”。

全员走、多方走、创新走，活动不断优化升级，模式不断拓展延伸，工作不断纵深推进。如市社保服务中心结合领导值班制度“一天一走”，要求在窗口值班的班子成员除履行好值班职责外，还必须对当天办件量最多的事项走一次流程，进一步深挖业务流程优化、服务效

能提升的空间；市就业服务中心坚持“以人为本”，主要负责人“走流程”突出“三个一”：与窗口工作人员分别谈一次心，陪窗口工作人员吃一次工作餐，同窗口工作人员家属进行一次家访，通过加强人文关怀解决窗口工作人员的后顾之忧；市工伤保险服务中心对“走流程”发现的问题进行台账式管理。项目化推进，着力解决了一批企业群众办事的痛点、堵点、难点问题。下一步，永州市人社局将进一步扩大“走流程”的实施主体，邀请人大代表、政协委员、第三方机构和行风监督员，从相对中立的视角客观了解企业群众办事体验。

近一个月来，市人社局已有15个科室或单位开展“走流程、解难题、优服务”活动，29位负责人开展“走流程”103人次，覆盖了几乎全部政务服务事项，解决清单问题72个，优化办事指南104项，14个县区人社局也同步步骤、同要求、同标准全面推进。

### 优服务惠民生 “放管服”不打折

“‘一件事一次办’改革让企业群众少跑腿的成效明显；社保卡制发卡周期从三个月缩短为十分钟，群众满意度高；窗口工作人员服务意识明显增强……”

“办理业务所需资料清单中，‘其他’项是模糊条款，且位于序列第一，会让办事企业群众难以理解，导致反复问、重复跑的问题。‘一次性告知’应做到让群众一看就明、一听就懂。”

“线上线下办事指南不一致，且存在要求办事群众重复证明、反复证明身份问题，在‘清材料、减环节、压时限、优流程’上明显不够。”

对每一个“走流程”事项，骆方方都

精准地将工作成效一一指出，存在问题一一掘出。她强调，“走流程”必须奔着问题去、盯着问题改，对于能够立行立改的问题要立即整改，对于复杂问题要逐条逐项逐步落实推进，切实解决企业群众“急难愁盼”问题。

比如5月中旬，永州市人社局将企业养老保险参保登记相关业务赋权园区办理，并将其与企业工伤保险参保登记、企业失业保险参保登记等事项打包成“一件事”，办理环节精简到3个以内，办理时间压缩到2个工作日以内，所需提交材料精简到6份以内。还可以通过“互联网+政务服务”一体化平台“一网通办”，全面推进人社业务“园区事园区办”。“园区企业办理社保参保登记只能走一般流程，要跑多个经办窗口，提交多份申请材料，不仅耗时还很麻烦”的难题迎刃而解。

“向前一步”优化服务，“再跨一步”惠企利民。永州市人社局将“走流程、解难题、优服务”融入日常工作中，提升了该活动的辐射面和延展度，让人社政策能更快落地生效、更好地惠及民生。2022年1-4月份，全市开展线上线下招聘会342场次，服务园区企业用工1291家次，归集企业岗位需求量3.68万人，帮助企业新招聘员工2万余人，全市城镇新增就业2.43万人，新增农村劳动力转移就业2.713万人，累计发放社保补贴4041人、1376万元，发放公益性岗位补贴5886人、1515.28万元，发放就业见习补贴273人、151.938万元，发放职业技能培训补贴3166人、598万元，发放小额创业担保贷款1.681亿元；行政效能考核和“好差评”考核得分均居于全市前列。

## 龙山三中用“红色文化”孕育教育品牌

向阳 陈红 彭丽艳

龙山县是一块红色文化、传统竞技文化与土家非遗文化相交融的沃土。

2018年以来，由龙山第一职业中学改建而成的龙山县第三中学，为建设具有强大生命力的校园文化，促进学生全面发展，在向阳校长的带领下经历了“三年建校、三年办学、三年耕耘、三年求索”，斗志昂扬地踏上“用‘红色文化’孕育教育品牌”的特色校园探索之路。

### 走好新时代长征路，传承红色基因

龙山县茨岩塘镇，一个享有武陵山中“遵义城”美誉的小镇。这里是中国工农红军最后一支出发长征的队伍——红十八师的长征出发地。

2021年6月，龙山三中挂牌为“新长征学校改进计划”基地学校。该项目面向红军长征路线途经省份各遴选三所乡村学校，通过为期一周的集中研修和为期三年的学校改进项目，最后形成以红色教育、绿色教育及未来智慧教育融合发展的特色学

校，并成为当地教育标杆。

挂牌后，龙山三中从建设可视化校园文化、开发校本课程、开展研学实践活动、与知名学校结对等方面全力推进基地建设。目前，学校完成了可视化校园文化设计方案，同步开发了龙山红色文化为底色的校本课程。学校拟出版《红色故事》《长征精神永存我心》《红色土地哺育我》三本校本课程，让专业教师系统化开展“红色教育”“绿色教育”与土家文化STEAM教育融合的教育教学活动，并建立长效机制。把对“红色教育”“绿色教育”的传承与现代先进教育理念融合创新工作有效落地。

### 创建“校园篮球”名片，喜提“国字号”

学校体育工作，是增进学生身心健康、促进学生全面、健康、和谐发展的重要途径，也是落实“双减”教育政策的重要

要手段。龙山三中致力于打造校园“篮球文化”，把“发展校园篮球运动”作为一项重要的工作来抓。以学生“全员发展个性成才”为目标，通过常规课程、兴趣小组、训练、比赛等形式，打造“人人参与，校队引领”的篮球品牌。

2021年3月3日，“国家级篮球特色学校授牌仪式”在龙山三中举行，开启创建“校园篮球”名片的新纪元。教育部公布2020年全国青少年校园篮球特色学校，龙山三中有幸名列其中，成为“百里挑一”。

### 立足本土文化，秉持文化自信

龙山县是土家族聚居地区，拥有丰富的非物质文化遗产，如三棒鼓、茅古斯、咚咚咚等。其中国家级非物质文化遗产项目就有6项，省级非遗12项，州级50项，县级116项。学生从小深受土家文化熏陶、熟悉土家民俗习惯。

## 以人为本育桃李 以德育人馨满园

标准来严格要求自己，树立了良好的师德师风形象。在教学中，她认真钻研、吃透教材，积极开拓教学思路。曾媛宇认为，因学校学生的特殊性，学生知识水平的参差不齐，大专师范学院音乐教学不能生搬硬套高等师范教育的模式，必须结合学校的传统和优势、学生的兴趣和需要。为此，曾媛宇在2018年针对学前教育学院、小学教育学院的学生策划并主编出版教材《钢琴基础与幼儿歌曲伴奏》，在2020年被湖南省教育厅认定为省级优秀教材。在教学过

程当中，曾媛宇遵循“因材施教”的教学原则，将大纲、课本、时政有机结合，认真备好每一节课，写好每一次课的教案。她的教案连续6次被学校评为优秀教案。同时，她还虚心向同组老师请教，向领导、专家请教，使自己在教学方面博采众长。曾媛宇多次完成校示范课、观摩课等公开课的教学任务，受到大家的一致好评，同时她还多次参加教师教学比武，教学能力比赛，获得了一、三等奖的好成绩。

她认为，管理工作没有捷径，称职的

班主任靠的是踏实的工作作风和清晰的工作思路。在这一年的班主任工作中，曾媛宇掌握每个学生的特点，要让每一个学生根据自己的特点来展示自己，让每一个学生自己的能力得到提高。她也被学校认定为优秀校级班主任。

曾媛宇说，在今后的教育教学工作中，她将时刻以“四有好老师”的标准严格要求自己，开拓创新、努力奋进，为教育的发展、孩子们的成长贡献自己的力量。

（王东凌）

## 连续三届获殊荣

### ——洪江市检察院用“检察温度”换来群众“满意度”

杨汉昌 雷鸿涛

不久前，最高人民检察院通报第十届全国检察机关“文明接待室”评选结果，洪江市人民检察院名列其中。这是该院连续三届获此荣誉。

一直以来，洪江市人民检察院充分发挥12309检察服务窗口联系服务群众的桥梁纽带作用，以求极致的理念，认真落实“群众信访件件有回复”制度，以办好“小信件”促进社会“大治理”，用“检察温度”换取老百姓“满意度”。

### 热情接访有态度

小信件情系大民生。在处理群众来信来访工作中，洪江市人民检察院坚持以热情负责的态度，把来访群众当家人、把群众来信当家书，把群众诉求当家事，认真倾听群众的诉求，耐心做好释法说理工作。无论来信来访均统一采用书面答复函的方式，认真办好每一个信访案件，努力解决人民群众“急难愁盼”问题。2018年以来，该院共受理信访案件235件，皆按照“七日内程序性回复，三个月实质性答复”的要求进行了答复，答复率100%。

“感谢检察院，有了你们的书面文书，公安局领导接待了我，并承诺会认真处理。”信访人梁某的诉求得到解决后，来电致谢接访人。

梁某来访要求检察机关对公安机关进行立案监督，但又提供不出公安机关的不立案法律文书。该院接访人仔细了解案件来龙去脉后，在耐心做好释法说理工作的同时，按程序出具信访答复函，建议信访人凭函到公安机关反映诉求。梁某在检察机关的指引下诉求得到合理有效解决。所以才出现之前一幕。

### 矛盾化解有力度

“信访矛盾老大难，老大带头就不难。”洪江市人民检察院检察长带头履行信访工作“第一责任人”职责，先后制定了《检察长接待日制度》《检察长包案制度》等工作制度，建立完善检察长定时接待来访群众和领导包案处理重大疑难复杂信访案件制度。形成了院领导带头办理信访案件，重大疑难信访件由检察长直接办理，所有来信由检察长阅批的工作格局。

该院强化检调对接工作机制，争取诉前调解促和谐；坚持“谁接访、谁负责，谁办案、谁负责”，切实压实首办责任制。该院还建立了完善了律师值班、定期会商、预约接访等机制，积极推进律师参与化解和代理申诉制度落地，多措并举下有效促进了群众信访矛盾化解，多年来无信访积案发生。

2018年以来，“检察长接待日”共接待群众来访25件，检察长包案2件，办结率100%。办结后信访人未再向上级检察机关信访，信访案件得到了很好

### 湘潭县：领导带头包案，化解信访难题

推动化解。中央信访联席办交办的第二批重复信访事项46件，该县逐一明确了由县级以上领导牵头包案，县级包案领导按接访安排轮流在人民来访接待中心接谈包案信访人，详细了解信访事项相关情况，主动组织相关单位研究会商，加强工作调度，有效推动了信访事项的化解。截至目前，46件信访事项已办结37件，办结率80%。让群众满意是信访工作的根本出发

### 永州市零陵区：开展夜间“马路市场”专项整治

如今走在永州零陵区芝山路、徐家井路上，入眼的不再是马路市场留下的“脏乱堵”，而是整治后的整洁、通畅、舒适。

为从根本上解决早市占路的问题，彻底消除占道经营、以街为市、乱摆乱放现象，各相关职能部门和街道大力开展“马路市场”专项整治行动，建立起“马路市场”整治长效机制，从源头上消除“马路市场”带来的系列安全隐患。5月6日起，零陵区组织城管、交警、街道等单位开展“马路市场”专项整治行动，由各单位抽调专人成立专项整治行动小组。同时，在晚上11时至次日凌晨5时间开展专项整治行动，定点巡查芝山路、徐家井路等重要路段，对“马路摊点”经营者进行劝导。在商业城划定蔬菜批发区、

的化解。

### 司法救助有温度

“司法救助是困境中的一道光。”该院在从严打击犯罪的同时，牢固树立为民服务宗旨，始终把解决群众困难和保障群众利益放在首要位置，想群众所急，急群众所急。该院对受到侵害但无法获得有效赔偿的当事人，主动关怀、主动服务，积极开展司法救助，切实帮助他们摆脱生活困境，点亮困境中的一道光。

“你们一定要好好学习，妈妈会好好改造，重新做人，争取早日和你们团聚。”监狱服刑的荆某在得知孩子们得到检察机关的帮助后，流下忏悔的泪水。

2020年，荆某因家庭琐事发生争吵而将丈夫捅伤致死，后被审判机关判处有期徒刑12年，家中留下两个年幼的孩子与年迈多病且无劳动能力的爷爷奶奶相依为命。全家生活陷入困境。

洪江市人民检察院核实情况后迅速启动了联合司法救助程序，为当事人发放救助金50000元后，还积极与村委会、乡政府沟通联系，帮助两个孩子申请到事实无人抚养儿童生活补贴，最大程度地解决当事人后顾之忧。

该案例只是洪江市人民检察院践行“情系百姓，为民解忧”的一个缩影。2018年以来，该院共办理司法救助案件40件，发放司法救助金34.7万元，为30余户困难家庭重新点燃生活的希望。

### 公开听证有公信力

公开听证，是提升办案的透明度、提升司法公信力的有效途径，同时也是促进司法办案“三个效果”的有机统一，推动新时代能动司法的必然要求。该院始终秉持“以公开促公正，以公平赢公信”的理念，按照“应听尽听”的原则，持续推进公开听证工作，切实让公平正义看得见、听得到。

2021年，该院召开李某司法救助案公开听证会。该案中，李某父亲在一次交通事故后意外身亡，肇事者家境贫寒，无赔偿能力，仅赔偿了几万元的丧葬费。李某父亲生前系低保户，无房无固定收入，居住在政府安排的公租房，且早年离异，一人抚养女儿李某长大。去世后，公租房退回政府，留下女儿李某孤苦无依，居无定所。且李某学历不高，仅靠打零工维持生活。

了解李某现实困难后，该院及时召开听证会，就是否开展国家司法救助充分听取人大代表、政协委员、基层代表意见。听证人员在听取案情后，一致同意申请国家司法救助。一个多小时后的公开听证，听证各方充分发表意见，不仅让案件的办理过程公开透明，而且让社会各界了解、支持和监督检察工作，以公开听证促进了司法公平公正。

### 江永县：节约新风去浮华

近日，在江永县桃川镇上洞村农家小院里，“禁止烟花爆竹”六个醒目大字挂在治丧现场的柳树上，没有烟花爆竹声、没有豪华的仪仗，没有奢华摆宴，只请了一个传统吹打队。这场简单而又不失肃穆的葬礼，仅花费8593元，但全村上下没有一个人笑话葬礼“寒酸”。

“以前是‘娶个媳妇半条命，办场丧事两头空’，这次光是烟花爆竹这里就节约了一万多元。”逝者

家属周成多说。

对于村里禁燃烟花爆竹带来的变化，保洁员周十斤赞不绝口，“往年遇到办红白喜事的，清扫地面烟花爆竹残留物有时需要花费一整天，自从实行烟花爆竹禁止燃放后，清扫工作轻松很多。”

同样，受益于烟花禁燃的还有新宅村村民。“以前过年购年货，买烟花爆竹都是一笔不小的开支，现在村里都提倡烟花零燃放，省了

一大笔钱。”在外务工村民田春花说道。

“烟花禁燃好处多多，村民从中得到了真正的实惠！”桃川镇新宅村支书陈建龙深有感触。

记者从县文明实践活动中心获悉，今年该县开展“崇尚节俭，树文明新风”主题活动以来，线上转发倡议书等移风易俗宣传资料9000余份；线下发放宣传资料5万余份，召开专题会议43余次，入户宣传2000余次，悬挂标语2460条，在全县形成了除陋习、树文明新风的新气象。（周文 田喜妹）

职。523名林长正开展第三轮巡林，通过党员林长带头巡林、管林、治林，实现森林资源管护常态化，以“林长制”促“林长治”。

岳阳县率先启动湖南省林长巡护系统试点，实现巡护日志填报电子化、信息记录自动化、数据传输实时化，让护林员巡林变得便利高效。（徐典波 兰海泉）

并张贴通告、指示牌等指引标志引导摊贩向划定区域或麻园路口市场转移，从源头上对马路市场实施有序疏导，成功取缔芝山路夜间马路市场，引导80余个“马路摊点”转至指定区域进行交易。零陵区采取“教育为主、处罚为辅”的方式，对“马路摊点”经营者进行全覆盖宣教，在重要路段悬挂专项整治横幅，向经营者发放交通安全宣传资料，现场宣传交通法规及违法占道经营的危害性，营造人人维护交通安全的良好舆论氛围。（张兴国 单建华）