

“缓事好办”走“新”更走“心”

——绥宁县推动营商环境持续优化提升工作纪实

郑丹枚 杨文凯



绥宁县数据局开展政务服务推广活动。 杨文凯 摄

从“问需于民”到“问计于民”，从“事已办了”到“事能办好”，从“办一件事”到“办一类事”。今年来，绥宁县数据局以数字政务提质增效为目标，以“缓事好办”营商环境品牌创建为驱动，推动县政务大厅焕新升级，积极打造一流的政务服务环境，持续打造“高效办成一件事”、政务服务事项“一网通办”，让“急难愁盼”事能解决、件件有着落，开创了全新工作局面。

以“高效办成一件事”为突破
打造全场景主题式的精准政务服务

绥宁县高度重视“高效办成一件事”落地，凝聚改革合力，多次召开“高效办成一件事”推进会及绥宁县第二批“高效办成一件事”工作会商会，协调解决各类难点、堵点、痛点问题，确保改革有序推进，力争打造邵阳市“高效办成一件事”的示范。

绥宁县数据局印发《绥宁县关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施方案》及《湖南省“高效办成一件事”2024年度新一批重点事项清单》的工作提示，按照“一事一策、一事一班”要求，由各牵头单位制定“新生儿出生、退休、开办运输企业、残疾人服务等”一件事”实施方案，并成立专班，编制办事指南，生成事项二维码，推动服务指南数字化。

为确保政务服务高效便捷，绥宁县数据局推行“专区、专窗、专人、专评、专督”机制。在政务服务中心设置“高效办成一件事”重点事项服务专区；设置退休、残疾人服务、企业信息变更、开办运输企业等7个专窗；建立了“四个一”机制（一把手总牵头、一名分管负责同志负责、一个股室具体协调、一个联系人）工作机制，强化条块联动；印发了《绥宁县政务管理服务体系汇编》，内含《绥宁县政务服务中心运行管理办法》《好差评工作制度》《政务服务中心窗口作风纪律监督检查工作方案》等工作长效机制；在政务中心设置了“办不成事”反映窗口，开创“督办专员”时刻在线”服务模式，明确政务中心负责人为督办专员，实现“专督专评见实效”。

截至目前，绥宁县第一批“高效办成一件事”17个事项，涉及单位26个，涉及事项172项（省级权限40项、县级权限

130项、下放乡镇2项），按照“应人尽人”原则，26个涉及单位都已进驻政务服务大厅，涉及事项均已进驻县政务服务大厅办理，实现了线下“只进一门”目标，已累计办理9000多件。

以数字赋能为抓手
打造汇聚共享的智慧政务服务

在绥宁，数字触角正延伸到每个人的日常生活中。办事不用再跑来跑去，“一网通办”“一机通办”“一窗通办”省时更省心……

前不久，绥宁市民刘先生前往绥宁县政务服务大厅咨询女儿幼升小事宜。工作人员向其介绍“教育入学一件事”后，并指导刘先生通过“湘易办”APP上传《儿童预防接种证明》《户籍证明材料》《父母身份证》《房产证明》《居住消费证明》申请5份材料，不到10分钟便办理好了入学申请。

“今年是我第二个孩子上小学一年级，以前办理入学手续得去医院、公安、人社、自然资源局等4个部门打证明、去学校现场排队交资料，现在绥宁县推出‘网上办’，无需现场办理、排队，只要动动手指，在手机上就可以办理，为我们家长节约了很多时间。”刘先生感慨道。

今年来，绥宁县依托湖南政务服务网、“湘易办”和县政务服务大厅，搭建网上办、掌上办、就近办的全方位立体式政务服务模式，实现“实体政务”和“网上政务”双轨同步运行。

绥宁县数据局开展“三大攻坚行动”，即电子政务外网扩点增面行动、部门小机房清理迁移行动、政府投资信息化项目清理整治行动，使数据工作开展节约人力资源，降低资金成本，建设更标准、管理更规范，有效提升了城市管理的标准化、规范化水平，开创了数据工作新局面。

同时，绥宁县在“一网通办”事项管理系统中梳理发布事项23604条，填报率、覆盖率、引用合格率均达到100%，发布率100%，网上可办率99.73%；梳理完成政务数据共享需求清单42个，国务院部门垂管系统对接需求清单21个。第一批“高效办成一件事”17个事项和第二批7个事项在“一网通办”事项梳理系统全部发布，与绥宁县旗舰店和“湘易办”绥宁县旗舰店同步，发布率100%。

用心 用情 用力

江华公安交警守护群众出行安全

深冬时节，江华瑶族自治县的街头巷尾依然暖流涌动，到处都能看到交警们忙碌而坚定的身影。他们时而指挥着过往的车辆和行人有序通行，时而化身铁骑穿梭在大街小巷严厉打击各类交通违法行为，为群众筑起一道道交通安全屏障。

今年来，江华瑶族自治县公安局交警大队与相关部门并肩作战，对交通问题顽瘴痼疾进行系统整治，推进道路交通事故预防“减量控大”，用心、用情、用力守护着人民群众的出行安全。

聚焦国省道沿线交通事故精准防控，该县公安交警、县交通运输等部门抽调人员组成综合执法队伍，对国省道开展日常8小时道路巡查和极端天气、重要节点时期24小时道路巡查和值守，及时发现并处置道路险情；加大“三超一疲劳”、酒醉驾、非法营运、飙车炸街违法行为整治力度，让违法者无处遁形；针对国省道沿线乡镇占道经营等重点隐患定期进行监管，严防“马路市场”回流反弹。今年以来，累计处置巡查发现道路险情121次；开展下沉综合执法76次，查处各类交通违法行为93400余起；各乡镇开展交通违法整治527次，查处不戴头盔、无牌无证等交通违法行为58600余起，清理占道经营行为367起。“五一”期间，小长假遇上持续降雨天气，江华公安

交警全面强化国省道等重点路段的巡逻防控，冒雨坚守岗位一线，严查各类交通违法行为，全力开展交通疏导、隐患排查、险情处置等，为群众平安出行创造了安全、畅通、有序的道路交通环境。

在强化保障方面，全力推进道路交通安全基础设施建设。今年投入2800余万元用于国省干线及农村道路安防设施和提质改造工程，已完成96.99公里农村公路提质改造，115.02公里农村公路安防设施预防“减量控大”，用心、用情、用力守护着人民群众的出行安全。

聚力国省道沿线交通安全精准防控，该县公安交警、县交通运输等部门抽调人员组成综合执法队伍，对国省道开展日常8小时道路巡查和极端天气、重要节点时期24小时道路巡查和值守，及时发现并处置道路险情；加大“三超一疲劳”、酒醉驾、非法营运、飙车炸街违法行为整治力度，让违法者无处遁形；针对国省道沿线乡镇占道经营等重点隐患定期进行监管，严防“马路市场”回流反弹。今年以来，累计处置巡查发现道路险情121次；开展下沉综合执法76次，查处各类交通违法行为93400余起；各乡镇开展交通违法整治527次，查处不戴头盔、无牌无证等交通违法行为58600余起，清理占道经营行为367起。“五一”期间，小长假遇上持续降雨天气，江华公安

交警全面强化国省道等重点路段的巡逻防控，冒雨坚守岗位一线，严查各类交通违法行为，全力开展交通疏导、隐患排查、险情处置等，为群众平安出行创造了安全、畅通、有序的道路交通环境。

在强化保障方面，全力推进道路交通安全基础设施建设。今年投入2800余万元用于国省干线及农村道路安防设施和提质改造工程，已完成96.99公里农村公路提质改造，115.02公里农村公路安防设施预防“减量控大”，用心、用情、用力守护着人民群众的出行安全。

聚力国省道沿线交通安全精准防控，该县公安交警、县交通运输等部门抽调人员组成综合执法队伍，对国省道开展日常8小时道路巡查和极端天气、重要节点时期24小时道路巡查和值守，及时发现并处置道路险情；加大“三超一疲劳”、酒醉驾、非法营运、飙车炸街违法行为整治力度，让违法者无处遁形；针对国省道沿线乡镇占道经营等重点隐患定期进行监管，严防“马路市场”回流反弹。今年以来，累计处置巡查发现道路险情121次；开展下沉综合执法76次，查处各类交通违法行为93400余起；各乡镇开展交通违法整治527次，查处不戴头盔、无牌无证等交通违法行为58600余起，清理占道经营行为367起。“五一”期间，小长假遇上持续降雨天气，江华公安

为运营好“湘易办”超级服务端，该局制作宣传手册5000册，线上线下宣传“湘易办”APP可办理的一系列事项，如未成年人姓名变更、行驶证补换领、交通违法查询、新生儿出生一件事、教育入学一件事、不动产登记查询、高速ETC办理、营商地图、政策兑现等，政务服务大厅配备专员引导群众使用“湘易办”APP，还上线“免费邮寄、免费复印、免费刻制新办企业首套印章”的“三免”服务模式，让群众切实感受政务服务的便捷与高效。

以民服务为宗旨
打造零距离心连心的暖心政务服务

“谢谢你们加班帮我们完成了养老待遇资格认证，已经是中午休息时间了，还以为会白跑一趟。”近日，来自绥宁县河口乡的刘阿姨一行4人急匆匆地来到县政务服务中心大厅准备办理养老认证，但当时已经是下班时间，窗口工作人员看到她们很着急的样子，放弃自己午休时间，主动提供延时服务，为她们4人办理养老认证。

为了最大程度地利企便民，让企业和群众少跑腿、好办事，绥宁县政务服务中心大厅积极推行延时服务，只要还有办事群众，窗口工作人员就会主动延长下班时间，直到送走最后一位办事群众，真正做到“缓事好办”，让办事群众直观感受到政务服务改革的便利和温情。

今年来，绥宁县数据局深入开展党纪学习教育，大力整顿政务服务领域不正之风，不断巩固提升党员干部作风能力素质，以一流的服务意识、服务能力和扎实的工作作风，为全县广大人民群众提供暖心贴心的政务服务。

常态化扎实开展“我陪群众走流程”活动，围绕办事流程、环节、材料等角度零距离体验审批服务流程，推动解决各类政务服务堵点难点；设置“零钱兑换点”，通过广泛宣传积极拓展支付渠道方式，采用微信、支付宝、现金、银联等多样化收费方式103项，取消收费1项，使支付更加便捷，服务更加高效、满意度大幅提升；打造“走进最远那一户”服务品牌，为偏远地区等特殊群体宣传政策和办理业务，推动政策服务“送上门”，赢得企业和群众广泛称赞；持续开展政务服务“好差评”活动，收到的162723条办件评价中满意率评价率达99.99%，以高质量队伍建设打造优质政务服务。

同时，完善政务服务帮代办办工作体系，建立《绥宁县政务服务帮代办制度》，设立《绥宁县政务服务帮代办事项清单》，构建了政务大厅帮代办窗口加各窗口部门帮代办专员为一体的链条式帮代办绿色通道；对老年人、残疾人等特殊群体，绥宁县探索性地开展“上门办”帮代办服务，实行“零障碍”“畅通办”、“零等候”“即时办”、“零距离”就近办等适老、适残服务。

“我们将持续深化‘缓事好办’营商环境品牌创建，一以贯之推动政务服务便利化改革，努力打造最诚信、最舒心、最高效的政务服务环境，助推营商环境持续优化提升。”绥宁县数据局相关负责人表示。

49所学校用上了“平价水”，全年可节省水费31万元；1至11月，全市各级医院平均门诊次均费用同比下降16.4元，住院次均费用同比下降789元；推动3家三级医院和14家二甲医院实现医学检验检查结果互认，涉及医学影像100项、临床检验结果97项；娄星区组建“健康快车”入校进村，“流动医院”开到家门口，惠及1.2万余名群众；冷水江市对新装燃气用户和报修老用户随机回访，受访288户满意率达95%以上……

通过开展集中整治，一项项惠民之举、一桩桩利民之事在娄底落地生根，把群众“小关切”办成满意“大实事”，折射出惩治“微腐败”、解决群众急难愁盼的新成效。

工作可圈可点，群众可感可及。截至12月24日，全市推动解决群众急难愁盼问题4225个，推动建立完善制度208个。

高位推动——
主体责任、监督责任、监管责任同向发力

整治群众身边不正之风和腐败问题，是老百姓期盼的实事，是关系党的执政根基的大事。娄底市委、市政府始终把集中整治摆在重要位置。市委成立联合督导组，对工作落后地区开展为期1个月的驻点督导，督促当地扛牢主体责任，迅速扭转落后局面。市政府召开调度会，对在重点项目整治和民生实事办理中工作滞后、措施不实的6个部门负责人提出严肃批评，责令迅速整改。各县市区党政主要领导同步加强调度，靠前指挥，推动集中整治走深走实。

立足集中整治办“指挥棒”，战斗队“职责”，纪委监委既督又战，超常规、大纵深监督推动，多次向各副市长下发工作提示函提醒督责，多次约谈工作滞后的县市区党委书记和纪委书记。紧盯线索处置、案件办理、问题整改、民生实事办理等重点，委班子成员通过上门督导、约谈提醒、暗访了解等方式，逐地区、逐单位包联督导。

办案开路——
以“小切口”监督推动“大整治”

办案是最有力、最深入的监督。纪委监委加强与巡察、政法、审计等职能部门的协作配合，畅通线索会商互移机制，有效拓展线索来源；综合运用提级办理、挂牌督办、领导包案等超常规措施，通过指定管辖、“室组地”联合办案、深入查处“案中案”，啃掉一批“骨头案”。截至12月18日，全市立案2639件，党纪政务处分2201人，留置84人，移送起诉38人，挽回经济损失2.37亿元。

以查办案件破局开路，带动集中整治全局。在推进全国、全省重点整治项目的基础上，娄底增加医药购销、易地搬迁、利剑护蕾等作为8个整治项目，督促推动责任部门全面加强系统治理，深化行业纠风乱治，及时堵塞制度漏洞。

校园食品安全关系千家万户。娄底将中小校园食品安全及膳食经费管理纳入集中整治重中之重，坚决防止不法分子从孩子口中“夺食”。纪、审、巡联动，开展“校园餐”专项审计和巡察，对发现的问题线索快立快处、深挖彻查。市县两级联动，以审循线、以巡促改。目前，市、县两级156名党政领导已实地调研督导191所学校。纪委监委同步加强中小学校包联暗访，发现问题180余个。

同时，突出农村集体“三资”管理突出问题和殡葬领域乱象整治，一以贯之推动政务服务便利化改革，努力打造最诚信、最舒心、最高效的政务服务环境，助推营商环境持续优化提升。”绥宁县数据局相关负责人表示。

解难题办实事——
让群众可感、可及、可评

“终于拿到期盼已久的‘红本本’，实在太高兴了！”近日，双峰县城西嘉信华庭小区内欢声笑语，268户业主双峰齐聚一堂，庆祝大家拿到等待12年之久的房屋不动产权证书。这是娄底市双峰县纪委监委有力推动群众身边具体实事落地见效的一个缩影。

聚焦群众所急、所需、所盼，娄底大力整治群众反映的突出问题，推动办好民生具体实事，让群众收获更多可感可及的幸福。市委书记、市长带头领办民生实事，各分管副市长分别领办中央纪委国家监委确定的15件民生实事和市本级确定的5件重点民生实事。各县市区党政“一把手”和班子成员对标对表，领办民生实事。

为解决农村供水保障水平不高的问题，市委书记主动领办，市委办牵头主抓，市财政局、市水利局、市生态环境局联合出方案，市、县、乡联动推进。目前已启动3处城乡供水一体化和15处规模化水厂新建和改扩建等项目建设，受益人数将达160万人；已完成243处农村供水工程的维修养护。今年底，全市农村自来水普及率可达94.2%，规模化供水工程覆盖率可提高至57.89%。

市长领办、常务副市长主抓易地搬迁后续支持问题，推动职能部门指导搬迁任务重的县市区在全省率先设立易地搬迁房屋维修基金，资金保障额度为1200万元至2000万元不等，对全市易地安置房屋质量问开展全面排查维修，解决6.3万余名易地搬迁群众住房后顾之忧。

市住建局开展燃气管道“带病运行”专项治理，处置隐患94处；市居民终端燃气销售价格从2.89元/立方米下调至2.6元/立方米；市教育局启动145所学校食堂新改扩建项目，新增增餐位7132个，市纪委监委推动全市1797万元群众涉案财物全部返还到位……娄底各级各部门集中力量解决群众急难愁盼，一幅群众幸福指数不断攀升的民生图景正徐徐展开。

聚焦聚力 回应期盼

娄底集中整治群众身边不正之风和腐败问题

李梅花 李兵强 欧阳雷

民生答卷 绘就幸福画卷

张家界市高质量推动民生可感行动落地见效

田育才 王万维

就业有岗位、住房更宜居、兜底有保障、养老更贴心……2024年，张家界践行以人民为中心的发展理念，大力推动实施民生可感行动，共办理省、市重点民生实事20件47项60个，把一桩桩、一件件民生小事当作头等大事来办，用心、用情、用力把一个个凝聚着民生期盼的愿景绘成实景，让幸福生活在张家界每个角落都触手可及、清晰可见。

打造劳务品牌，
端稳就业饭碗

冬日暖阳，走进位于桑植县的张家界康华实业股份有限公司粽叶生产车间，一股粽香扑鼻而来，工人忙着选叶、扎把、分拣、打包。残疾人谷臣明经过县人社部门和企业专门培训后成为一名粽叶打包工，月收入达到5000元。

在康华粽叶公司，像谷臣明这样稳定就业的员工有500多人，残疾员工近70人。就业，关乎百姓生计，关系发展大局。桑植县立足资源优势，打造“桑植粽叶制作工”特色劳务品牌，通过技能培训、政策扶持、品牌推广等一系列举措，全方位壮大劳务品牌行业规模。如今，桑植县培育18个粽叶乡镇、150个粽叶大村，成为全国最大的粽叶供应基地，桑植粽叶产值达到3.5亿元。在“桑植粽叶制作工”劳务品牌带动下，带动全县3万农户6万多农民就业，4万多贫困人口实现稳定脱贫，人均增收1万元以上，80%的乡镇通过粽叶实现了产业振兴。

树一个品牌，促一方就业。张家界坚定不移地推进就业促进民生工程，立足旅游特色和资源优势，打造了具有地域特色、行业特征、技能特点，带动就业能力强的劳务品牌，蹚出一条极具地方特色的劳务就业“新路子”。目前，该市共培育“桑植粽叶制作工”“永定莓茶制作工”“张家界导游”“慈利家政服务员”“庸城茶艺”“武陵源土家织女”6个劳务品牌，从业人员规模超10万人，劳务品牌产业链年均经济效益约15亿元，从业人员年收入增至5万元左右，老百姓的饭碗端得更稳当了。

一年来，张家界聚焦就业、社保、低保等领域群众反映的突出问题，从小事入手，从细处着眼，为民办实事，让群众得实惠。累计新增城镇就业1.12万人，失业人员再就业4434人，农村劳动力转移就业1.1万人，零就业家庭保持动态清零。全市提高城乡低保标准总计投入12926.775万元，保障对象43286人。提高残疾人“两项补贴”标准总计投入2962.398万元，惠及329212人。

关爱“一老一小”，守护朝夕美好

每到中午，桑植县朱家台社区老年助餐服务点内便陆陆续续坐满了前来就餐的老年人。家住附近的退休老党员文吉康说：“这里菜比在家里烧得还丰盛，花几块钱就能吃好吃饱，方便得很！”

今年，我省首次将老年助餐服务点建设纳入重点民生实事项目，方便老年人在家门口就餐。张家界市扎实推进养老服务助餐服务点建设，坚持政府引导与社会参与，坚持“多跨协同”和政企联动，坚持惠民可感和服务升级，持续升级老年人“家门口”高品质服务，让老年食堂成为老年人的“暖心屋”。目前，该市已建成10个老年助餐服务点。

“一老”连着“夕阳”，“一小”连着“朝阳”，“朝夕”之间决定着家庭的幸福指数。

“很幸运，一进入高三就搬进漂亮的教室，一定要加倍努力学习。”今年9月，慈利县第一中学高三学生张可搬进了新建成的特立楼，一应俱全的现代化教学设施，漂亮时尚的多功能课桌椅，让她连连夸赞。

这栋“特立楼”是张家界市4个已建成的县域普通高中“徐特立项目”之一，也是张家界全力推进省重点民生实事项目的成功案例之一，极大地改善了学校办学条件及学生学习生活环境，推动县域普通高中整体提升办学水平和办学质量。

家家都有小，人人都会老。解决好“一老一小”问题，既是一项系统的民生工程，也是积极应对人口老龄化和留守儿童的关键举措。张家界扎实开展推动重点民生实事项目，全年完成普惠性托育“护蕾”行动新增托位1000个，新建成的市养老服务中心，提质改造完成3所“爱晚”老年学校，让朝阳更红，让夕阳更美。

解决急难愁盼，群众可感可及

“现在房子牢固了，小区道路平整了，排水通畅了，公共设施完善了，居民们的幸福感与获得感满满当当。”最近，慈利县农机三厂宿舍的居民李大爷说：“这都得益于政府在慈利县农机三厂宿舍老旧小区改造中实施的危房加固重点民生工程项目。”

城市老旧小区改造，一头牵着民生福祉，一头连着城市发展。今年，张家界市投资4494万元完成开工改造城镇老旧小区55个，开工建成520套保障性租赁住房，完成特殊困难老年人居家适老化改造736户。

农村公路，三分建、七分养。“急弯多，路旁就是悬崖，以前进出村总是提心吊胆。现在加了防护栏，心里终于踏实了。”近日，回村探亲的武陵源区索溪峪街道金杜村村民毛女士对新建的公路防护工程赞不绝口。

今年以来，张家界建成农村公路安防设施1235公里，完成普通国省道安防精细化提升45公里，为群众出行系紧了“安全带”。

张家界还聚焦农村生产生活条件改善和提升，加快建设宜居宜业美丽乡村。目前，全市建成103个“美丽屋场”，累计完成农村公路提质改造117.99公里，新增蓄水能力424万立方米，恢复和改善灌溉面积1万亩，完成12个农村千人以上集中饮用水源地突出环境问题整治。

一个民生期盼得到回应，一件件民生实事落地开花，一笔笔民生支出持续增长……围绕办好民生实事，张家界以厚实的“民生”温度回应群众热切的“民生”期盼，温暖着每一位市民的心田，托起了群众“稳稳的幸福”。

（杨迪卿 邹弘文）