

政务服务是政府治理现代化水平的重要体现，更是连接民心的关键纽带。近年来，郴州市数据局坚持以人民为中心的发展思想，以“高效办成一件事”改革为总牵引，大胆探索、主动作为，推动政务服务从“最后一公里”向“最美零距离”深度迈进。

通过创新构建“六办”联动服务体系，郴州将数字赋能与人文关怀深度融合，把标准化服务与个性化需求精准对接，不仅显著提升了行政效能，更让政务服务的阳光洒满城乡每个角落，温暖每一位市民，持续擦亮“身在郴州，办事无忧”的金字招牌。

政务沉一线 数据润民生

——郴州市数据局以改革绘就便民新图景

邓华夫 王家骏 陈虹遐

高频事项就近办，“下沉窗口”构建“15分钟幸福圈”

直面群众办事“路程远、排队久”痛点，郴州市坚持“群众需求在哪里，服务就延伸到哪里”原则，全力推动高频政务服务事项向街道、乡镇、社区下沉，精心构建全域覆盖、便捷高效的“15分钟政务服务圈”，将便利融入日常，使幸福近在咫尺。

北湖区精准聚焦城区企业集聚、人流密集的特点，选取郴州陆港产业服务中心（园区）、五岭广场商圈（燕泉街道）、环北湖商圈（建设里社区）3个点位作为政务服务下沉工作试点，将“无差别综窗”改革经验成功推广至基层一线。在试点点位设立“政务服务驿站”，将企业登记注册、食品经营许可等118项高频行政审批事项直接下沉。创业者邓彬深有感触：“以往开办公司需要耗时大半天；如今‘一站式’办完所有手续，当天就能领取执照公章。”

试点以来，驿站已办件3000余件，以实实在在的便利，推动政务服务从“中心集聚”走向“多点开花”，让“城市客厅”的便捷体验延伸到每一个“城区驿站”。

资兴市精准对接患者需求，将43种职工、47种居民慢特病审批权限下沉至4家定点医院，高效审批慢特病545份，以系统化举措推动医保服务提质增效，持续优化医疗保障服务。

涉企服务增值办，“一站集成”串联“企业生命周期”

破解涉企服务“多头分散”难题，郴州市深化政务服务供给侧结构性改革，围绕企业全生命周期，以企业开办为基础，集成高频涉企审批服务，拓展公共服务、社会服务和市场服务功能。同时建设“一站集成”增值化服务专区，在全市推广政务服务增值化改革，形成“市直示范引领、县区多点开花”格局。

市政务服务中心设立企业开办、惠企政策兑现、项目、中介、法律、人才、企业培育、大学生创业、数据开放、科技等10大增值服务平台，开展跨系统跨领域业务协同与全程跟踪督办，为企业提供法律咨询、政策解读、数据查询、项目帮代办等服务，专区设立以来已提供服务1970次。

永兴县围绕稀贵金属、化工等地方特色产业，梳理出26项增值事项，围绕企业生命周期特定阶段或产业链关键节点的重大需求，打造定制化、套餐式，线上线下融合的服务新场景。苏仙区则设立项目、法律、人才、惠企政策兑现、中小企业服务五大专题窗口，推出“增值服务包”，为企业“量身定制”服务方案，运用电话、微信、视频等方式开展远程辅导，为重点项目和重



大企业提供“一对一”服务。

视频直播辅助办，“云端导办”破解“政策认知差”

针对群众反映的政策“看不懂”、流程“理不清”等问题，郴州市数据局积极引入新媒体思维，将政务直播和短视频打造成政策解读的“空中课堂”、政民互动的“线上会客厅”，让专业表述通俗化、复杂流程可视化。

市政务服务大厅与郴州广播电视台联合推出“政务郴心谈”栏目，以短视频形式解读社保、医保、不动产、公积金等群众关注领域的政策，邀请一线工作人员讲解流程、解答疑问。自开播以来已制作23期，通过市政府门户网站、爱郴州APP等平台传播，总播放量突破178万次。

而在永兴县，“政务直播”已成为亮眼的名片。县政务服务大厅组织业务骨干化身“主播”，用百姓语言解读政策、演示流程，并实时互动答疑解惑。同时制作系列“政策导办短视频”，通过情景再现、动画演示等形式，生动拆解办理事项难点。今年以来，永兴县已开展政务直播102场，发布短视频51期，解答咨询超7700次，吸引线上互动超25万人次。

桂阳县聚焦民生热点持续开展专题政务直播，邀请部门骨干在线解读政策、指导办理、回应关切。同时按照“一事一视频”标准，逐步实现高频与低频刚需事项可视化指引全覆盖。截至目前，“桂阳政务”抖音号累计直播279场，观看人次达234.6万，制作短视频356个，播放量突破437.2万次。

这一系列实践是郴州以数字化赋能政务服务的生动写照，通过“屏对屏”沟通打破时空限制，实现政策解读更直观、群众办事更轻松。

关联事项高效办，“一事联办”跑出“服务加速度”

面对群众长期反映的“跨部门、跨层级、跨区域”办事烦琐难题，郴州市数据局精准对标国家和省级“高效办成一件事”清单，全面推行“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网通办”模式。市、县两级政务服务大厅均设立专属服务区。

在宜章县，农村建房、新生儿出生、企业职工退休等主题式服务备受好评。新生儿父母以往需奔波办理的诸多事项，现在通过“湘易办”APP即可串联办理，时限从11天压缩至0.5天，提速逾90%；农村建房审批从30天缩减至16天，材料精简60%；“企业职工退休一件事”实现材料精减60%、时限提速75%，环节压缩60%。

无独有偶，安仁县围绕企业项目建设下苦功，大力推进涉企“一件事”落地见效。建设项目开工申报材料由8份减少至4份，材料精简50%，办理环节从8个减少至1个，缩减87.5%；建设项目联合验收跑动次数从5次减少至1次；水电气网联合报装平均办理时限由12天缩减至2天。

目前，郴州已全面落地39项国家级“高效办成一件事”重点事项。跨部门联办事项平均办理时限缩短68%，申报材料减少65%，绝大多数事项实现“零跑动”，整体跑动次数减少92%，办理环节精简74%。今年以来，全市累计办理“一件事”超24万件，企业与群众普遍感受到“流程更顺、速度更快、服务更暖”。

特殊事项上门办，“流动政务”传递“零距离民生暖”

标准化的窗口服务难以覆盖所有人

群，尤其是老、弱、病、残等行动不便的特殊群体。郴州的政务服务改革，始终秉持“一个都不能少”的温度，主动将服务窗口“搬到群众家中、床前”，组织医保、人社、不动产、公积金、市监等窗口党员开展“上门服务”，变“人找服务”为“服务找人”，让政务服务充满人性光辉。

汝城县面对偏远山区和行动不便残疾人办证难、评残难的问题，县残联联合医疗机构组建“上门评残办证”服务队，携带设备进村入户，完成体检评定到材料录入的全流程服务。

更令人动容的是，服务不止于“办证”。工作人员还会利用“湘易办”APP，现场同步为残障群众办理医保、社保线上认证；结合入户机会，评估其居家环境，提出并协助推动适残化改造建议。一次上门，实现评残、办证、认证、评估“多事联办”，用政务服务人员的“多跑腿”，换来了特殊群体的“零跑腿”。

“流动窗口”在临武县同样深入人心。一方面，该县医保局等部门将“主动办、上门办、帮代办”列为常态化举措，另一方面在乡镇层级创新设立流动审批服务专班，利用逢圩日等人流集中时段现场办公，提供“帮填表、帮跑腿、帮协调”一站式服务，把窗口搬到群众身边。

本地事项跨省办，“飞出窗口”联通“他乡故乡情”

在人口流动日益频繁的今天，异地办事需求愈发凸显。郴州主动打破行政地域壁垒，通过设立异地政务分中心、深化“跨省通办”协作机制，让远在异乡的游子也能便捷办理家乡事，解其后顾之忧。

永兴县在福建省福州市设立的政务服务分中心，是“跨省办”的标杆性探索。该分中心配备专职人员，通过“远程视频核验”“材料代收代转”“结果邮寄送达”等模式，为在闽的2万余名永兴籍务工人员提供户籍、社保、医保、证照等高频服务。自运行以来，已累计办件2.4万余件，意味着成千上万的务工人员无需请假奔波返乡，在务工地就能办成家乡事。

从市政务服务大厅“增值办”到宜章县“高效办”，从北湖区“无差别综窗”到永兴县“跨省通办”，从汝城县的“上门服务”到全市“政务直播”……近年来，郴州市数据局以群众需求为导向，不断推动政务服务下沉改革，这不仅是服务地点的物理位移，也是服务理念从“管理者”向“服务者”的根本转变，更是政府公信力与群众幸福感提升的生动实践。未来，郴州将持续深化这项“民心工程”，让政务服务的清风，吹遍福城大地，温暖千家万户。

株洲市荷塘区，正以其深厚的工业底蕴和创新活力，引领中国硬质合金产业向世界级高度迈进。这里不仅拥有全国最大的硬质合金产业集群，更在科技创新的强劲驱动下，朝着世界“硬质合金之都”的目标加速前行。

筑链强基，打造最强产业集群

荷塘区以“一区两城”战略为引领，构建了从研发设计到高端制造的全产业链生态。以株硬集团为龙头，集聚了产业链上下游223家企业，形成了强大的协同效应。该区硬质合金产品销量占全国市场的42%，其中高技术含量的数控刀片国内市场占有率高达60%，已成为国内规模最大、体系最完整的硬质合金产业基地，为特色产业集群发展提供了成功范本。

创新驱动，突破关键核心技术

科技创新是产业升级的核心引擎。荷塘区依托国家级研发平台，深化“龙头企业+顶尖学科”的产学研合作模式，与数十所高校及科研机构共建成果转化平台。累计获得国家科技进步奖45项，建成37条智能生产线。特别是在关键材料领域取得重大突破，实现了超细碳化钨粉等“卡脖子”技术的国产化替代。产品应用已从传统领域拓展至航空航天、深海钻探等尖端领域，产业竞争力显著增强。

优化生态，构筑开放发展高地

荷塘区将营商环境视为核心竞争力，构建全方位企业服务体系，连续三年获评全省营商环境先进。通过优化产业配套、完善物流网络等措施，切实降低企业综合成本。同时，积极搭建国际交流平台，通过举办国际产业博览会、建设国际交易中心，推动产业从“制造高地”向全球“销售枢纽”跃升，为产业集群的可持续发展提供了有力支撑。

面向未来，荷塘区将继续强化科技引领，深化产业链协同，优化产业生态，全力推动硬质合金这一“硬核”产业在全球价值链中占据更重要的位置。 (黄生发)

株洲荷塘锻造『硬质合金之都』

科技赋能
创新驱动

光大集团五年为新田带货超6000万元

“在光大集团帮扶下，我们的富硒大米通过一场直播就能卖出2万余元。”12月15日，新田县恒丰粮油有限公司总经理彭爱萍的喜悦，正是当地农特产品产销两旺的缩影。

五年来，中国光大集团立足新田县硒锶资源禀赋，创新“线上赋能+线下拓市”双线帮扶模式，让深山“土宝贝”变身增收“香饽饽”，为乡村产业振兴注入动力。线上深耕直播生态，破解销售难题。针对新田农特产品销路窄、品牌弱的痛点，光大集团2023年启动“智志双扶”行动，邀请专业导师开展产品讲解、直播运营等专题培训，培育本地致富带头人、新农人52名，遴选8名优秀主播赴杭州实战强化训练。同时支持建设“米大姐”助农直播间、升级永州血鸭直播基地，配置AI智能等多功能设备，通过“主播+农户+产品”场景化直播，举办线上嘉年华等活动，累计直播销售额达460余万元，其中永州血鸭直播间月销近30万元。线下发力展销联动，拓宽市场版图。依托23个粤港澳大湾区“菜篮子”基地，光大集团组织农业企业参加全国脱贫地区优质粮油产品展等各类展会，推动新田蔬菜20小时直达北京货架。通过举办文旅“村晚”等活动搭建展销平台，实现旅游综合总收入近8000万元。此外，帮扶资金支持企业升级生产设备，显著提升产品竞争力。

五年来，光大集团累计帮助新田县销售农产品6000余万元，多款产品走进粤港澳大湾区及全国市场，带动数千名村民就近就业增收。 (李梓楸 钟伟锋)

渌口区“护企兴农”专项行动见实效

近日，株洲市渌口区龙门镇的米业加工车间里，机器轰鸣，米香四溢。与往常不同，生产线上来了一位特殊的“顾问”——淦田法庭庭长喻涛。他正拿着《产品质量法》宣传册，为企业主和工人们逐一解析购销合同中的“陷阱”，梳理从原料到销售的合规要点。这不是枯燥的法条宣读，而是一场为企业“把脉问诊”的及时雨。企业员工们感慨：“法官的指导‘接地气、解难题’，就像给咱们吃了颗‘定心丸’！”

今年，株洲市渌口区委政法委启动开展“护企兴农”专项行动，由区委常委、政法委书记桂卫，成立工作专班，印发《专项整治行动方案》，建立“月调度、专项督导、跟踪问效”机制，形成政法主战、部门联动、属地负责的工作合力，织密企业发展与农业振兴的法治“护航网”。对于复杂“硬骨头”，则启动“提级协调”。

行动坚持对侵害涉农企业权益违法犯罪“零容忍”，共侦破盗窃农业生产资料、产品等案件9起，抓获嫌疑人10名。专项行动践行“枫桥经验”化解矛盾纠纷，推动源头治理，排查的18起矛盾，94.4%已成功化解。

还为农文旅发展中的商标侵权问题提前预警。针对“王十万黄辣椒”，工作人员上门指导知识产权保护与商标注册，用法治为地方特色品牌的发展保驾护航。 (言永平 谭飞)

怀化税务远程办税方便群众

在怀化，“便捷高效”正成为越来越多纳税人缴费人的共同体验。“真没想到跨区办税这么方便。通过线上征纳互动，不到半小时就办完全部流程，既省时又省心！”湖南国一工程有限公司财务负责人周女士为远程办税服务点赞。

怀化市税务部门推动办税服务厅功能转型升级，依托征纳互动平台开设“远程虚拟办税窗口”，提供7×24小时“悦悦”智能服务，实现“接诉即办、有问必答”。面对跨区域经营企业日益增长的办税需求，积极构建全流程远程服务体系，推动服务模式从“面对面”向“屏对屏”智慧升级，即使在遇到系统异常等情况时也能快速响应、协同处置，确保业务办理顺畅无忧。截至目前，已累计提供人工互动服务4.54万户次，办理跨省、省内通办业务2038笔。

下一步，怀化市税务局将继续深化线上线下服务融合，推动办税服务更智能、更便捷、更温馨，以高效流程、暖心服务和智能体验，持续提升税费服务质量。 (刘思宇)

近日，笔者从张家界市公共资源交易中心获悉，截至11月30日，该中心累计收取公共资源交易投标保证金已突破2.8亿元，达到28618.90122万元，较去年同期实现显著增长，增幅为15.22%。这一数据反映出该市公共资源交易市场的活跃度与规范化水平不断提升。

从结构上看，土地与矿业权交易项目保证金为20156.1073万元，占总额的70%以上，继续占据主导地位；工程建设、政府采购及产权交易类项目保证金为8462.79392万元，结构较为均衡，体现了多领域公共资源交易的协同发展。

公共资源交易保证金制度是保障交易公平、防范履约风险的重要机制。张家界市公共资源交易中心在管理中严格执行“应收尽收、应退尽退”原则，保证金收取金额覆盖从

象征性的1分到单笔上万元的广泛区间，既体现了制度执行的灵活性，也确保了严肃性。该做法有效规范了投标行为，提升了交易效率，保障了公共资源交易的公正透明。

近年来，市公共资源交易中心持续优化服务流程，依托信息化手段提升保证金收退效率，缩短企业资金占用时间，切实减轻经营主体负担，进一步激发了市场参与活力。保证金的规范管理与规模增长，也从侧面反映出该市营商环境的持续优化与公共资源交易领域的良性发展态势。

下一步，该中心将继续完善服务体系，强化风险防控，推动公共资源交易全过程更加规范、高效、透明，为全市经济社会高质量发展提供有力支撑。 (黄银俏 刘丽霞 姚余东)

东安“五个一”行动铿锵有力

全感，群众满意度大幅提高。

“路修好了，雨雪天气也不用怕了！”东安县紫溪市镇乐园村10组村民老郭骑着摩托车，载着玉米，稳稳行驶在新修的临崖公路上，脸上洋溢着舒心的笑容。半年前，这400多米临崖路还是全村的“心头大患”。“以前这段路简直是噩梦。”村民唐大姐回忆起来仍心有余悸，这条连接8、9、10组的必经之路，没有路肩水沟、弯急坡陡，最高落差达98米。

面对群众期盼，永州市纪委监委驻乐园村工作队自进驻以来，秉持“视村民如亲人”理念，积极争取52万元项目资金，办好多件民生实事：新建村民活动中心，为村民搭建遮雨棚，增设便捷安全的充电桩，重新铺设老化自来水管道，修复村道，安装太阳能灯等。同时，充分发挥医疗行业优势，先后组织两次大型义诊；医院主要领导4次带队入户走访，并送去价值2万余元慰问物资。一系列举措有效提升村民的获得感、幸福感与安

全村村委会广场人头攒动，欢声笑语此起彼伏。“党的政策暖人心，文明新风吹进门！”全县“暖心帮扶倡新风·文化惠民润乡村”新时代文明实践活动热闹举行，为当地群众送去冬日的温暖与文化的盛宴。活动现场举行简朴的捐赠仪式，驻村帮扶单位为全村监测户、独居老人、残疾人发放“暖心大礼包”生活物资。

演出过程中还穿插有奖知识问答，题目围绕移风易俗、国家传统节日、禁毒等热点展开，村民踊跃抢答，“日用品奖品”瞬间被送出，将现场气氛推向高潮。“既能看节目，又能学知识，还能拿奖品，这样的活动太有意义了！”村民李大姐领着奖品笑得合不拢嘴。

据悉，自永州市开展解难题提实效“五个一”行动以来，东安县聚焦访民苦、察民情，解民忧、聚民心，累计开展推门入户访9700余户（次），组织环境大扫除800余次、召开屋场会250余场（次），办好农户微心愿750余个、解决群众“急难愁盼”民生问题1200余个。(蒋满军 蒋东新)

资兴民警真暖心 一个小时帮大爷找回手机

的联系方式，还留存着多年积累的照片、文档等重要资料。发现手机不见后，老人心急如焚，连忙赶到兴宁派出所求助。

“您别急，我们一定尽力帮您找。”值班民警一边安抚老人的情绪，一边立即安排人员展开查找。根据樊大爷描述的路线，民警通过走访调查与调取沿途街道的监控视频，经过一个小时的努力，终于找到了他遗失的手机。在核对信息无误后，

民警马上通知樊大爷前来领取。握着失而复得的手机，老人激动不已，特意定制了这面锦旗以表达谢意。

“群众事无小事，这是我们始终坚守的工作理念。”资兴市公安局相关领导表示，在日常工作中，无论是樊大爷手机遗失这类小事，还是其他涉及群众利益的各类事务，资兴公安都会秉持认真负责的态度全力以赴解决，用实际行动践行“人民警察为人民”的宗旨，通过搭建警民“连心桥”，让平安与温暖始终伴随在群众身边。 (朱孝荣 张凌锋)