

打造践行为民爱民理念的前沿阵地

湖南省民政厅争创政务服务示范窗口纪实

自 2020 年 5 月 6 日入驻湖南省政府政务服务大厅至今，省民政厅政务服务窗口累计办结业务 10606 件，而且零差评、零投诉、零举报，群众满意度 100%。

之所以能够取得这样的成绩，源于湖南省民政厅贯彻落实省委、省政府关于推进政务服务“一网、一门、一次”改革决策部署，在扎实推进“三集中三到位”改革中，坚持高站位谋划、高标准推进、高质量服务，努力将政务服务窗口打造成为民爱民的前沿阵地。

坚持系统思维 打造为民窗口

企业、群众面对的难点、堵点、痛点，正是湖南推行省直部门审批服务“三集中三到位”改革的切入点。改革直指持续深化“放管服”改革，让群众进“一扇门”，一次办好更多事。

为此，湖南省民政厅党组把推进“三集中三到位”改革作为贯彻落实习近平总书记系列重要指示精神，大力实施“三高四新”战略、奋力推进现代化新湖南民政事业高质量发展的重要事项来抓，通过牢固树立“一盘棋”思维，重塑工作流程、理顺优化职责，推动行政审批职能集中到处室、审批权限集中到岗位、审批受理集中到窗口。同时，择优选派 3 名政治素质好、业务能力强、工作作风实的优秀干部入驻服务窗口，安排专项工作经费，为推进改革奠定了坚实基础。

为了争创示范窗口，打造服务标杆，湖南省民政厅还于去年 4 月 26 日率先成立驻省政府政务服务大厅党支部，着力发挥党员先锋模范作用，拧紧责任“螺丝”，以优质高效服务让群众满意。窗口党支部突出党建引领，建立“日学制度”和“周学制度”，将党史学习教育和为群众办实事相结合，将作用发挥在窗口服务上。

“政务服务窗口体现了民政形象，我们就是要通过持续升级服务质效，满腔热情为群众办实事、解难事，将服务做进群众心里，让群众有真切的获得感。”湖南省民政厅驻省政府政务服务大厅党支部书记杨卫国说。

聚焦简政放权 提升行政效能

为了打造便民高效优质政务服务体系，为群众提供更加高效便捷的服务，湖南省民政厅加快办事流程革新，坚持应入尽入、应减尽减、应办尽办原则，确保群众“一扇门”里的事既办得了又办得快，更办得好。

按照“集中为原则、不集中为例外”的要求，湖南省民政厅系统梳理民政权力和公共服务事项清单，除按法律法规审批程序复杂事项外，其他行政服务一律入驻，最终确定了 25 项行政许可、8 项其他事务共 33 项入驻，入驻事项办理工作量占到全厅行政服务的 80%以上。

按照减事项、减环节、减材料、减时限、减费用“五减”要求，省民政厅对入驻事项反复研究，优化办事流程，压缩办件时间，持续深化容缺办、帮代办、快捷办，现场办结行政审批环节由 4 个减少为 2 个，法定办结时限由 20 个工作日缩减为现场办结，极大提高了服务效率。于 2008 年成立的湖南克瑞迪信用管理职业培训中心，为了拓展培训项目，于今年 3 月 25 日提交了机构名称与业务范围变更申请，现场就予以办结。当机构负责人拿到新的“湖南康养职业培训学校”登记证后，连连称赞：“民政为民，不仅有温度，更有速度！”

为了办出政务服务的效能，湖南省民政厅还快速做好民政业务系统与省政务服务一体化平台深度对接，推进网络互联、平台互通、数据共享，并依托湖南民政网建成民政服务网络旗舰店，实现与“新湘事成”互联互

通，让民政便民服务“网上办”。在具体办理过程中，针对入驻事项，湖南省民政厅坚持一门对外、充分授权，首席审批员对具有审批决定权的 31 项事务，可全部现场办结；2 项初审权事项实行“前台受理、后台审批、窗口出件”，实现了信息多跑路、群众少跑腿。

精准做好服务 传递民政温暖

早上 7 时多，窗口工作人员刘丽萍已经提前赶到省政府政务服务大厅。在去往食堂的路上，她看到有个人撑着雨伞站在大厅门口，经询问得知此人名叫王良飞，是永兴县教育基金会办公室主任，为了能够顺利办完业务早点赶回去，一大早就赶到大厅等候。此时离上班还有一个多小时，刘丽萍邀请王良飞到食堂吃早餐，然后请他在服务大厅就座，并为他泡了一杯热茶。刚到 9 时，她就登录业务系统，很快办结了业务。王良飞捧着新办理的法人登记证书感慨地说，这次业务办理让他有了马上办、一次办的获得感和体验感，窗口工作人员站在群众角度想问题，既有主动问需，更有贴心服务。

这是湖南省民政厅驻省政府政务服务大厅转变作风“热情办”的缩影。为了方便群众办事，民政窗口实行上班早时、下班延时、服务群众不限时，时刻关注群众所需，专门配置便民电脑、老花镜、放大镜、便民小药箱、免费小文具等，得到群众高度认可。

群众之事无大小，一枝一叶总关情。为了增强服务的便利性，湖南省民政厅对入驻的事项，全部制作服务指南，明确材料清单、办事流程、办结时限，统一放置于服务窗口。今年又针对群众关注的热点，制作政策动漫宣传片，更好让民政政策“动起来”、窗口服务“活起来”。

（据《中国社会报》）

耒阳市民政局 志愿者暖心服务获市民点赞

“你们风雨无阻坚守在这里，不仅劝导交通，还帮助清理卫生，为你们点赞。”市民张阿姨微笑着向参与志愿服务的耒阳市民政局工作人员竖起大拇指。

为提升市民交通安全和文明行为意识，积极营造良好的交通环境，10 月 22 日，耒阳市民政局救助管理站“衡阳群众”学雷锋志愿服务队组织志愿者来到五里牌街道金阳路口至金桥路口路段，开展学雷锋志愿服

务活动。

金阳路口至金桥路口路段是耒阳通往衡阳方向的主干道，路段内交叉路口多，人流、车流量大，市民不文明现象时有发生，经常造成交通堵塞。当天下午 4 时，志愿者们身穿“衡阳群众”红马甲，冒着绵绵细雨，对过往行人不遵守交通信号灯、不走斑马线、乱扔垃圾以及非机动车辆闯红灯、骑摩托车不佩戴头盔等不文明行为进行提醒和

劝导，看到老弱病残孕等特殊人群及时提供帮扶。志愿者们还对该路段内地面和绿化带里的烟头、果皮、纸屑等垃圾进行捡拾清理，并引导过往市民讲文明、讲卫生、不乱扔垃圾等。

“感谢你们的辛勤付出，让这里的交通秩序和环境卫生变得更好了。”市民纷纷伸出大拇指为志愿者们点赞。

（据衡阳市民政局官网）

益阳市资阳区 迎接省级城乡社区治理和服务创新实验区结项评估

本报讯（通讯员 李浩龙）近日，湖南省民政厅基层政权建设和社区治理处副处长莫健飞一行四人到益阳市资阳区进行省级城乡社区治理和服务创新实验区结项评估，益阳市民政局副局长曹佰龙、基政科科长夏国辉陪同。

评估组首先实地查看了南岳宫、金花坪两个社区，对该区社区建设软硬件配套设施及便民、利民、为民服务的理念给予高度评价。莫健飞在与南岳宫社区书记彭蕾面对面的交谈中问道：“你们社区治理的诀窍是什么？分享出来，也给其他市（州）、区县的社区学习学习。”“沉得下来、豁得出去。”彭蕾不假思索地回答。



评估组实地查看社区相关工作。

随后，评估组在资阳区民政局五楼会议室召开汇报会，资阳区副区长宋伟伟就资阳区创建城乡社区治理和服务创新实验区工作的工作进展、建设成果及典型创新案例、下阶段工作举措进行详细汇报。评估组在听取完汇报和查看相关资料台账后表示：“资阳区的实验区创建工作落了地、出了成果，南岳宫社区的‘八支队伍’‘四点半学校’，金花坪社区的‘AB 岗’‘智慧养老’‘智慧平台’等创新实验成果可以在益阳市作为典型推广。”

最后莫健飞表示：“创新实验有期限，提升治理水平无止境。下一步，资阳区要用好创新实验成果，继续扩面和深化，做到一次采集多方利用。”宋伟伟表示，创新成果来之不易，将把成果进一步巩固和推广，让资阳区基层治理水平再上新台阶。