

复航首周口岸签证签发近千人次

荷花机场口岸成为展示张家界国际形象的亮丽窗口

本报讯（通讯员 邓敏 孟祥攀）张家界荷花机场复航首周，口岸签证签发量近 1000 人次，日均签发量 300 余人次。机场口岸通过提前办、现场办、特事特办等措施，为入境游提供了便捷、高效服务。张家界荷花机场口岸成为湖南省入境旅游的一个重要绿色通道，成为展示仙境张家界国际形象的一个亮丽窗口。

“只要提前把该准备的手续准备好，入境落地张家界非常顺利，便捷高效的服务给我们从事入境游的旅游企业增添

了很大的信心。”某旅行社负责人张女士说。4 月 13 日，张家界口岸落地签窗口，民警为旅行社办理团队签相关业务，进一步强化快通关、提升优服务，确保旅客通关高效便捷。

“为了让入境旅客有宾至如归的体验，我们每一名民辅警都铆足了劲。”张家界市公安局人口与出入境管理支队有关负责人表示，下一步将继续细化工作措施，通过优化办证服务、开辟绿色通道等措施，做好应对入境流量持续增长的准备。办证窗口不加收任何费用，

各旅行社亦不得向游客加收或变相收取任何费用。“提前办、现场办、特事特办”这些优化措施，是张家界市公安局助力旅游经济复苏的实际行动。针对入境求学、参加大型赛事活动等特殊情况随到随办，服务意识更加增强、水平不断提升。

张家界荷花机场口岸签证签发以团体旅游签证为主，国际影响力日益扩大。口岸签证服务在拉动张家界旅游产业、推动张家界加快建设世界一流旅游目的地中发挥出越来越大的作用。



张家界口岸落地签窗口民警为旅行社办理团队签相关业务。

高效政务服务提升社会治理实效

张家界永定区全面推进 3 级政务服务体系建设

湖南法治报全媒体见习记者 蒋文娟

张家界市永定区政务服务中心，办事窗口的工作人员紧盯电脑屏幕，指尖飞舞；阳湖坪街道便民服务中心，政务“管家”帮代办专员步履匆匆；西溪坪街道彭家巷社区便民服务站，工作人员耐心细致地指导帮助老人完成人脸识别认证……

近年来，永定区持续深化“放管服”和“一件事一次办”改革，全面推进“区—乡镇（街道）—村（社区）”三级政务服务体系建设，加快就近办、自助办、上门办延伸扩展，打通政务服务“最后一公里”，以优质高效政务服务全面提升社会治理实效。

一站式服务 让群众最多跑一次

4 月 7 日，记者来到搬迁后的永定区政务服务中心办事大厅。这里宽敞明亮，大厅内便民服务、社会保障、商事登记等各类业务分类设置，政务服务自助终端机、群众休息区、等候椅等服务设施一应俱全，清晰醒目的标识让前来办事的群众一目了然。

“现在办事更方便了，这才半天时间，我就拿到了公司的营业执照。等会去旁边窗口办理企业社保、医保、税务等其他业务，不用再多跑路、多花时间了！”在区政务服务中心刚办理了企业相关业务的李女士，对中心高效便民的政务服务连连称赞。

永定区政务服务中心副主任熊朝全介绍，目前政务服务中心办事大厅设有 20 多个常规功能区、86 个办事窗口，涉及市监、农业、社保、税务等多个部门，可受理和审批 1300 多项事项，涉及行政权力事项 996 项，实现区级行政许可事项 100% 进驻。

据悉，该中心还依托政务服务一体化平台，大力推进一网通办能力。共有 1316 项政务服务事项可网上办理，其中 4 级网办深度事项 663 项占比 57.37%。市场监管局审批窗口工作人员张英姿说：“群众



永定区政务服务中心导办员引导群众取号。

现在通过网上办事大厅进行申报，只要提交了齐全的资料，审批人员可以直接在网上审批，避免群众多头跑、多次跑。”

依托“互联网+政务服务”一体化平台，充分发挥一站式集成服务优势，2022 年，永定区政务服务中心共受理行政审批及服务事项 458143 件，办结 458143 件，按时办结率 100%，好评率 100%。永定区获评 2022 年“放管服”和“一件事一次办”改革真抓实干督查激励奖。

服务中解锁 治理新密码

“不仅让活着的人有幸福感，也让逝去的人有地安眠。”“解决了我们老百姓的实际问题。”“社区为我们做了件大好事儿！”……彭家巷社区居民赞不绝口的是该社区 2021 年建

立的水鸭凼白事集中办理点，也是永定区首个白事便民服务场所。

彭家巷社区党总支书记覃照群告诉记者，为了解决拆迁后居民白事办理困难的问题，社区筹措 100 余万元在便民服务站对面修建了一栋 400 多平方米的房子作为白事集中办理点，居民只需缴纳水费电费就可到集中办理点办理，既省钱省心还方便。

近年来，彭家巷社区利用邻近市区两级政务中心地理优势，探索推行打造微阵地、开展微学习、深化微服务、落实微关怀、点亮微心愿“五微”治理模式，推动便民服务从粗放单一转变为精细全面，成功打造了全区一站式社区服务示范点，社区也由负债社区蜕变为小康社区，社区集体收入突破百万元。

这是永定区大力实施简政

放权，构筑下沉式村（社区）服务平台“办点做样”示范的一次有效实践。近年来，该区把服务大厅、办事窗口开到老百姓家门口，设置 24 个镇街便民服务中心、258 个村（社区）便民服务站，与区政务大厅构成三级政务服务体系，推动“一件事一次办”和“就近办”。

在推进 3 级政务服务体系建设中，各乡镇（街道）、村（社区）通过创新实践，催生治理模式多点开花。比如永定区政务服中心建立的乡镇街道“2+X”便民服务中心窗口服务模式，阳湖坪街道办事处便民服务中心设置的“办不成事反映窗口”和“五一”大厅建设等，趟出了政务服务行业市域社会治理新路径。

政务“管家” 打通“最后 1 米”

3 月下旬，永定区政务服务中心代办窗口收到谢家垅乡村民宋先生的申请——“老人瘫痪在床，需要办理残疾证。”接到村民诉求，区残联首席审批员符湘琳立即联系医院，上门为老人进行残疾等级鉴定。一个星期左右，证件就通过快递送到了老人手中。

“对于行动不便的特殊群众，他们的亲属可以到帮代办窗口申请或者在网上申办。我们受理后帮代办专员

带医生上门去作鉴定，如果他病例也可以跟医生视频连线进行鉴定，办好后再通过邮政窗口寄给居民，让他最多只跑一次就能办好。”符湘琳说。

为满足特殊人群的业务需求，永定区政务服务中心开通老弱病残等特殊群体绿色通道，提供预约、取号、全程代办和上门等服务。针对涉及企业开办、社保、医保等高频民生事项，组建 1200 余人帮代办“政务管家”志愿服务队伍，对 2140 名群众提供“一对一”专人帮代办服务，上门服务 245 人次。

“我们政务服务中心不仅将政务窗口延伸至镇村两级，实行就近办、延伸办，还通过帮代办‘政务管家’志愿服务队伍，将便民服务的触角进一步延伸到千家万户和群众家门口，让群众办事不出村不出镇，打通服务群众‘最后 1 米’。”永定区政务服务中心主任覃玉双说。

“群众的需求在哪里，便民服务就延伸到哪里。”永定区政务服务中心党支部书记谭建新表示，将全面深化“放管服”“一件事一次办”改革，办好“湘易办”超级服务端重点民生实事，提升社会治理一窗式、一站式受理、政务服务一网通办能力，以高效政务服务提升社会治理现代化、智能化水平，打造政务服务行业市域社会治理的“永定样板”。