

永州经开区「码上提 马上办」平台投入运营

湖南法治报(通讯员 陈芬 蒋健)近日,永州经开区“码上提、马上办”智能政务服务平台历经7个月技术打磨后正式投入运营。这一以“极速响应、高效办理”为核心的政务服务新模式,正为永州经开区优化营商环境、提升区域竞争力注入强劲数字化动能。

为确保平台高效运行,永州经开区创新构建“6+32”服务矩阵,在政务大厅、企业园区等核心区域部署“太阳码”,集成工程建设、融资贷款等32项高频服务,实现“一处扫码、全域响应”。平台采用“微信小程序+政务云”轻量化设计,节省硬件投入40%;依托准确率达99%的智能分诊算法及“三色预警”四级响应机制,确保诉求精准派单、限时办结。企业群众扫码“零门槛”提诉求,系统1分钟内智能分派至责任部门,80%简单事项1小时内办结,复杂事项高效处置,全流程进度可查、评价直通整改,形成服务闭环。运行后企业办事时间下降70%、材料减少50%、跑动减少80%,显著降本增效。

“码上提、马上办”以数据驱动流程再造,推动企业从“多头跑”转向“一码通办”,政务服务从“被动响应”升级为“主动决策”,其“需求反推式”建设逻辑打造出可复制的“经开实践”,为区域高质量发展注入新动能。



杨村甸乡四明山社区“夜话”暨安全生产宣讲活动。

杨友林 郭慧

“能当场解决的问题,现场就拿出办法去实施,需要协调的难题,也会明确责任限期办理。”初秋的夜晚,永州市冷水滩区梧桐街道白竹亭社区内,数十张板凳围成一圈,冷水滩区委书记李辉,区委常委、宣传部长文嵩以及副区长易纯,与居民促膝而坐,家长里短中,道路坑洼、物业纠纷等群众烦心事被一一摆上台面。

这是该区创新推行“社区夜话”的一个缩影。2023年9月启动以来,冷水滩区将“社区夜话”作为践行群众路线、创新基层治理的关键抓手,以党员干部“进万家门、访万家情、解万家忧、聚万家心”为宗旨,让政策直抵民心,让难题化解于微末。截至今年7月,全区累计开展夜话活动超600场,区级领导参与222场,收集群众诉求1079件,解决率85%以上,蹚出了一条“民生跟着民声走”的善治新途。

创新机制吸纳民意

“让群众愿开口、敢直言”

夜话成效,首在机制。冷水滩区委常委会专题研究部署,成立以区平安建设领导小组和区委大兴调查研究工作专班牵头的工作体系。区委书记、区长带头下沉社区的示范“夜话”掀起热潮。

机制有了,如何让群众愿开口、敢直言?冷水滩采取“不拘形式轻松谈、不限时间随意谈、不定内容广泛谈、不抓辫子敞开心”的“四不四谈”形式精准破题。

“夜里遛弯时看见干部在广场,顺口提了路灯损坏的事,第二天就有人来修。说话管用,大家就自然愿意掏心窝子。”梧桐社区的王大爷对此深有体会。

小区广场、楼栋树下、社区活动室皆为会场。板凳一摆,白开水一杯,座谈、走访等方式可灵活切换,居民可随时参与、随时离场。“夜话”既议政策大事,也谈家门口琐事,既鼓励畅所欲言,也对有偏激意见的居民耐心疏导,营造零压力的沟通环境。

“开放进入的路口狭窄,来往车辆容易剐蹭,这事能不能解决?”梧桐街道紫荆社区的活动室内,区委常委、政法委书记段发生带头实地考察,提出解决方案,最终整改出一条人车出入便利的道路。

“小区设施老旧,经常停电,存在用电安全隐患,用电专改公何时能够推进?”半年后,在区科工信局、

区供电公司、街道、社区成立的工作专班共同努力下,该小区1642户全部完成了“一户一表”改造及小区用电基础设施移交,居民用电得到了保障。

闭环管理应民所呼

“确保大事小事‘件件有回音’”

“之前总担心刮风时枯枝掉下来砸到人,现在社区这么快就把树处理了,我们住着也踏实多了!”日前,伍家院社区居民郭女士在“夜话”座谈会反映,药材公司居民楼旁的树木因病虫害、老化等原因枯死,不仅影响小区美观,枯枝坠落还可能对行人、车辆造成安全威胁。社区接到反馈后,第二天就组织工作人员对居民楼周边树木进行全面排查,并联系专业园林公司,对枯死树木进行砍伐、断枝、补种。

清桥社区的“夜话”活动中,有居民提出希望在湘江东路刘家院子片增设健身设施。收到居民建议后,社区积极与冷水滩区文旅局联系对接,在辖区内湘江东路空地增设了一批健身器材,包括漫步机、转腰器、臂力训练器、秋千等。

“夜话”生命力,系于问题真解决。对此,冷水滩构建起全链条闭环机制。

在“区领导包街、部门协同、街道社区落实”三级联动机制下,干部化身“宣传员”“调解员”,带着政策去,揣着问题走。街道党工委每月统筹调度,社区党组织具体实施,清单管理限时销号,现场办结立竿见影,确保“件件有回音”。

七里坪社区污水管道堵塞、白竹亭社区健身设施缺失、三多亭社区沿河广场扰民问题等667件民生“关键小事”落地解决,46件跨部门难题通过协调机制加速推进。群众满意度调查显示,参与夜话的社区居民对基层治理效能认可度提升了32%。

“过去找干部难,如今干部主动上门听意见。”一位参与多次“夜话”的老党员表示。

治理触角延伸陌

“把路子拓宽、把步子迈开”

成效催生拓展。今年7月,冷水滩区委出台《关于进一步拓展“社区夜话”的通知》,推动实践走向深化。

“我们希望本着‘社区夜话+’的原则,结合开展‘社区夜话+’帮困、+利剑护蕾、+文明创建等,拓展活动形式。以听取民意、解决民困为主要导向,更加注重双向互动,从政策宣讲、矛盾调解、民生改善等多个方面融合打造共建共治共享的治理共同体。”区委政法委负责人介绍,“乡村夜话”在乡镇全面铺开,治理经验就能够从城市社区辐射乡村。

不久前,冷水滩区杨村甸乡将安全生产宣讲搬进了四明山“夜话”现场。精心设计的有奖答题环节,一改宣讲的沉闷,现场抢答声、喝彩声交织,安全知识在互动热潮中深入人心。

这场安全“夜话”有备而来。杨村甸乡提前一周策划,确保活动接地气、见实效。面对年长村民居多的实际情况,宣讲主打方言,同时穿插有奖竞猜环节。离场时,村民还领到了印制森林防火、防溺水等图文的安全扇和手提袋,把实用知识带回家。

“‘夜话’讲安全,听得懂、记得住。”刚答对题目的村民张大叔拿着领到的奖品,笑得合不拢嘴,“以前发传单讲防火防电,回家就忘了。今天边听边抢答,连怎么防止采到毒蘑菇都整明白了,希望这样的‘夜话’多办几场。”

轻松氛围下,“夜话+”模式更迸发活力。思想教育、城市管理、纾困解难、文明建设等专题活动累计开展500余次,成为凝聚共识、激发自治的多元平台。

“‘夜话’平台让干部脚底沾泥、耳贴民心,群众从‘旁观者’变成‘主事人’。”区委政法委负责人表示。这一实践获评湖南省思想政治工作优秀案例,被央媒及省媒多次报道,成为新时代“枫桥经验”的鲜活注脚。

夜幕下的板凳圈,围拢的是民心,凝聚的是合力。冷水滩区以“夜话”小支点撬动治理大格局,诠释了“民之所盼,政之所向”的内涵。

永州市冷水滩区两年来开展「社区夜话」活动超600场

「民生跟着民声走」



忠烈社区“夜话”推动老屋组改造。