

## 群众满意度100%

### ——靖州探索“全过程适时反馈”信访举报办理机制纪实

湖南日报全媒体记者 肖军  
通讯员 刘杰华 凌伟 曾雪岑

5月30日,靖州苗族侗族自治县纪委监委提供的一组数据显示,2022年以来,该县初信初访办结率100%,群众满意度100%;实名举报案件办结率100%,群众满意度100%。

4个“百分之百”背后,是靖州积极探索“全过程适时反馈”信访办理机制,在信访件受理、办理、办结等全过程适时与信访人联系,就信访件办理进行反馈并征求意见建议,进一步校准核查方向,实现信访举报办理质效和群众满意度双提升。

#### 化零为整“面对面”

“我反映我们单位会计张某私自克扣我12600元。”2022年6月16日,看到退休干部刘某的信件,办信人员与刘某进行了面对面沟通。

原来,刘某前妻与张某有一笔借款多年未还,张某为收回欠款,才自作主张克扣了刘某的钱。

通过在三方之间不断沟通和反馈,办信人员积极协调各方诉求,当年7月,信访人刘某的钱回到了自己手里,被信访人张某的债务也得以理清。

在分析预判的基础上,靖州纪委监委在给信访人第一次反馈时,将举报事项化零为整,一次性告知信访人举报件的受理情况、办理流程、处理方式、权利义务,以及信访件办理时间的初步预判和办理结果的合理预期。

“有的信访人在信访件里没讲清事

由和诉求,需要办信人调查问询,帮助信访人理清,这些零散的事情就是通过第一次反馈时,化零为整一次性告知。”靖州纪委监委驻政法委纪检监察组组长唐一明介绍:“有的信访件内容比较模糊、信息宽泛且没有明确指向,我们还会回溯到信访人,面对面沟通,弄清楚信访人在信件中不方便或不想提及的内容。‘化零为整面对面’机制,给信访人吃了‘定心丸’。”

#### 协同破题“心贴心”

“我举报,一家三口低保被村支两委滥用职权取消。”2022年1月24日,靖州检举举报平台收到李某举报信访件2件。考虑事关民生,县纪委监委迅速转办并督促调查。

经查,李某家3人在低保动态调整评议会上得票数均未过半,按规定确实不能纳入低保,信件反映内容并不属实。

但是,办信人员在调查中发现,李某家中3人,父母年纪较大收入不多,信访人又是二级残疾,确实有低保需求。

于是,办信人员请村干部一起入户走访群众,给群众做低保政策解释工作。最终,李某个人的低保申请票数过半通过评议,纳入低保。同时,镇纪委为村干部做了澄清正名。

对于群众反映异常强烈,具有越级访重复访倾向的、存在重大利益纠纷的、问题复杂的、可能超期办理的信访件,靖州纪委监委在办理过程中适时答复,告知进度,特别是在初核、立案等关键环节,让信访人一步步参与,全程见

证调查过程。

靖州坳上镇纪委书记陈珊说:“有时会遇到文化程度不高接受能力较差的、年纪较大且记性比较差的、性格较偏执的信访人,我们会及时反馈阶段性成果,反复交流沟通,科学调整调查方向。‘协同破题心贴心机制’,避免了信访人的误解,从根源上解决重复访越级访等问题。”

#### 跟踪问效“实打实”

“你们一跟踪,钱很快就发下来了。”前不久,渠阳镇夏乡村18组林农彭某给渠阳镇纪委书记林哲打来致谢电话。

之前,彭某信访反映其村民小组前几年的国家公益林补贴没有发放到户。办信人员根据反映内容,立即开展初核并跟踪问效。

原来,该笔款项为2016年至2018年的公益林补贴,共13597.5元。原本经集体商定,准备用于做组上的公益事业,但因新冠疫情的影响,一直暂缓实施。

但是,办信人员在调查中发现,李某家中3人,父母年纪较大收入不多,信访人又是二级残疾,确实有低保需求。

于是,办信人员请村干部一起入户走访群众,给群众做低保政策解释工作。最终,李某个人的低保申请票数过半通过评议,纳入低保。同时,镇纪委为村干部做了澄清正名。

对于群众反映异常强烈,具有越级访重复访倾向的、存在重大利益纠纷的、问题复杂的、可能超期办理的信访件,靖州纪委监委在办理过程中适时答复,告知进度,特别是在初核、立案等关键环节,让信访人一步步参与,全程见

“对信访件我们会精准研判,业务

范围外的合理诉求我们实行‘钉钉子’式督促相关单位和人员协商调处,高频率调度,直至问题解决。”

#### 医案实办“一对一”

2022年3月,靖州检举举报平台收到一件信访件,反映政府工作人员匡某上班期间存在工作作风等相关问题,但信件没有署名,属匿名件。

“收到这种匿名件,我们办理的标准和要求与实名件一样,事实清楚、处理恰当,同时探索‘阳光反馈’工作模式。”县纪委监委驻政府办纪检监察组组长陈云飞说。

该信访件部分属实,相关部门对被信访人给予政务记过,扣除其剩余绩效奖。办信人员对该单位班子成员进行反馈和谈话提醒,要求持续加强干部队伍建设,同时在全县进行通报,起到了良好的警示作用。

靖州纪委监委常委、监委委员廖文静说:“匿名信访件实办‘一对一’,‘阳光反馈’是保障。我们要求办信人员通过调查,‘回头看’,信访件办理过程,锁定反馈范围,确定反馈内容,在反馈中接受群众监督,争取理解支持,细致梳理信访件中相关事项,一个问题对应一个答案,不回避、不含糊、不推诿,确保件件有着落、事事有回音。”



## 攸县茶油品牌闪耀北京展会

全县初步形成油茶全产业链格局,综合年产值19亿元

湖南日报5月31日讯(全媒体记者 李永亮 通讯员 黄星 李王宸)5月28日至30日,在北京举行的2023第30届中国国际健康产业博览会暨2023第25届国际高端健康食用油产业展览会上,攸县茶油品牌“湘天华”获大会推荐品牌和“中国优质农业品牌奖”两项殊荣。

“湘天华”是湖南天华油茶科技股份有限公司打造的茶油品牌,该公司专注高端山茶油种植、生产,目前拥有油茶林10万余亩。

攸县油茶栽培已有800余年历史,素有“湘东油库”之称,是“中国油茶之乡”、湖南省油茶生产重点县。攸县将油茶特色产业作为“招大引强”行动重要内容,每年安排1000万元专项资金扶持油茶产业发展。与省农担公司签订“惠农担-油茶

贷”专项合作协议,2019年以来发放“油茶贷”15笔2674万元。油茶企业和农户的积极性空前高涨,该县每年新造油茶林1万亩以上,低改抚育超10万亩。

攸县与中国农科院、中南林业科技大学、长沙理工大学合作,建立国家油茶工程研究中心,现拥有21项专利,构建茶油系列产品技术“研发一代、储备一代、生产一代”三级研发体系。湖南亚美茶油股份有限公司建成国内首家工业5.0智慧无人化茶油工厂。攸县现有油茶林52万亩,100亩以上油茶种植大户130户,油茶省级龙头企业7家,“湘天华”“大康时代”“攸爱”等油茶品牌相继涌现,初步形成油茶育苗、种植、加工、研发等全产业链格局,茶油年产量1.1万吨以上,油茶产业综合年产值19亿元。

## 长沙市第一中学引入有道词典笔 赋能百年名校智慧校园建设

中学在智慧教育建设上的又一次积极尝试。

活动当天,有道词典笔引入仪式在长沙市第一中学校园内举行,学生们积极试用有道词典笔分享心得。一位学生表示:“升入高二后,学科变多,时间安排上就更加紧张,用有道词典笔扫描一下,不到一秒就能出现翻译结果,英语学习十分高效,节省下来的时间就能去学习其他科目了。”其他



## 打造人才驿站 助力乡村振兴

5月31日,湖南湘江新区白箬铺镇光明村,有摄影特长的大学生志愿者为村里拍摄风光照片。白箬之光乡村振兴人才驿站从2021年4月开始运行,一方面收集乡村建设的资源和人力需求,另一方面集合技能各异的青年志愿者来此实践、学习,并为青年志愿者提供住宿、办公场地、培训等免费服务,成为乡村振兴与志愿服务的能量中转站。

湖南日报全媒体记者 赵持 摄

学生也争相表达他们对有道词典笔的信赖,“还能用有道词典笔来背单词”、“有道词典笔发音特别标准”、“有道词典笔内置的资源很丰富,方便我在课堂上进行拓展阅读”……

引入仪式上,校方领导表示,希望在AI技术的加持下,借助有道词典笔护航学生高效、自主学习。此次与网易有道合作,引进有道词典笔,也是学校智慧教研的有益尝试,将进一步凸

显学校信息化教育水平,以便学生们获得更好的学习体验,培养和提升英语学科素养。

2019年12月,网易有道启动“强校计划”,截至今日,有道词典笔已经进入全国各地1000余所中小学及高校,覆盖全国34个省份,其中不乏清华大学、北京大学、中国农业大学、南京外国语学校、深圳高级中学等名校。凭借AI赋能教育的科技优势,网易有道词典笔正在助力越来越多的名校开启智慧教育的新阶段。

未来,网易有道也将加快智能学习硬件进入学校的步伐,用科技助推智慧校园建设,携手更多学校开启智慧教育的新时代。

(陈瑛)

## 江永:百名“桃川女”当上“村民代表”

开展村(居)民代表联系服务群众工作,充分发挥巾帼力量在乡村治理中的作用,聘用威信高、责任心强、有一技之长的基层妇联干部和妇女骨干等百余名为“桃川女”成为村民代表。各村在妇代会的指导下,按居住区域划分为若干巾帼联户小组,形成了“妇代会一巾帼联户小组一巾帼邻先锋一户”的工作网络,“桃川女”们成为“邻先锋”群体的重要力量。

近年来,桃川镇积极创新工作模式,深入推进党建引领基层治理,扎实

仅靠林桂娟夫妇支撑生活。通过巾帼联户,村里面帮助林桂娟争取到无息贷款10万元,租地种起了夏橙,年创收1.5万元。林桂娟说:“通过巾帼联户制度,村干部不仅及时了解了我的困难,还积极采取措施帮助我走上了致富之路,我富裕起来后,一定通过这个制度帮助更多的姐妹勤劳致富。”

据悉,村民代表“桃川女”们通过聊家常、邻里询问、敲门入户等方式,引导邻里间互帮互助,同时开展巡

逻值守、隐患排查、矛盾化解、产业互助等工作,充分激发了基层治理活力。巾帼联户活动不仅畅通了党群信息渠道,还激发了妇女群众参与社区精神文明建设的积极性。各村积极邀请“桃川婆”列席乡村振兴月例会,听取她们对村务管理的意见,发动“桃川婆”对人居环境整治、文明家庭评选等工作建言献策。今年以来,“桃川女”共帮助基层家庭解决各类困难和问题500余件。

(周文 谢旭)

“我们看你来了,最近身体怎么样?家里的米面油吃完了没?有啥需要帮助的尽管说,就打我的电话。”5月30日,江永县桃川镇新宅村村民代表方秀兰带着生活用品和蔬菜,来看望村里患重病的项玉兰老人。

当前在桃川镇,还有很多像方秀兰一样的女性活跃在基层,她们知民意、顺民心、解民难,她们有着相同的称呼“桃川女”。

近年来,桃川镇积极创新工作模式,深入推进党建引领基层治理,扎实

## 湘潭首批20家银发人才工作站成立

湖南日报5月31日讯(全媒体记者 彭婷 通讯员 胡旭丹)夕阳晚霞献余热,银发生辉映初心。5月30日,湘潭市举行银发人才工作站授牌暨“银”企签约仪式,湘潭大学银发人才工作站等首批20家银发人才工作站成立。

目前,湘潭有离退休党员干部2.2万余人,银发人才5312人,他们资历深、阅历广、威望高、经验丰富。湘潭实施“聚才湘潭 价值莲城”人才强市战略,大力开展“银发人才耀莲城·百站千人助力行”活动,在全市离退休干部队伍中筹建100个银发人才工作站(室),组织1000名在科技、教育、文化、工业、医疗卫生、

农林牧渔和党建等方面银发人才队伍,实施银发人才助力“健康湘潭、乡村振兴、产业创新、文明创建、引资引智、红色传承”等六大工程,为建设社会主义现代化新湘潭贡献银发力量。

活动开展以来,全市共申请建站96家,1039名老干部、老专家、老学者报名参与。按照“成熟一个、挂牌一个”原则,湘潭市选取党建基础好、银发人才作用发挥较明显的村(社区)、机关、高校、企业等筹建银发人才工作站(室)。

目前,湘潭共有48家企业与银发人才工作站达成合作意向,其中11家企业在当天活动现场签订合作意向书。

## 郴州“三湘护农”行动 清退500余万元

湖南日报5月31日讯(全媒体记者 李秉钧 通讯员 段宇欣 何燕刚)“1320元有机肥装卸费退给我了。”5月29日,郴州市资兴市兴宁镇宝嘉洞村村民何少平,参加了一场退款会,村里146户村民共收到退款2.6万余元。

今年3月,资兴市纪委监委对涉农项目开启“扫雷”式督查,发现市农业农村局原副局长欧某违纪问题线索。经查,欧某在2020年度高标准农田建设项目建设过程中,违规向农户收取每包10元的有机肥装卸费,涉及兴宁镇和州门司镇的5个村共17.35万元。欧某受到党内严重警告处分,相关责任人员均被问责,涉案资金被逐村逐

户退还给农户。资兴市农业农村局相关负责人表示,他们将以此次清退为契机,加强系统干部职工教育管理,严明纪律规矩,以问题为导向,坚决防止和杜绝不损害群众利益的行为再次发生。

今年来,郴州全市纪检监察机关积极落实省纪委监委“三湘护农”专项行动部署要求,聚焦惠农补贴资金、农村集体“三资”管理、涉农项目资金审批分配等,整合监督力量,创新监督方式,惩治损害群众利益违纪违法行为。截至目前,郴州市纪检监察机关共查处“三湘护农”方面问题124件,给予党纪政务处分69人,清退资金510.78万元。

## 给残疾人一个温暖的家——湘钢瑞兴公司关爱残疾人三事

湖南日报全媒体记者 肖畅

5月24日,湘潭湘钢瑞兴综合加工有限公司挂钩工作间,肢体残疾人喻望正在检查生产设备运行情况,他的搭档——55岁的听力残疾人黄文平在一旁忙着将下线的挂钩整理装箱。两人配合作,一天可生产挂钩1.5万余个。

“工作中,他当我的双脚,我当他的口与耳,我们就像家人一样,谁也离不开谁。”喻望说。黄文平站在一旁,微微笑,这位已在该公司工作37年的老员工,用手比划道:“我们把这里当成了家,很温馨,家人们很温暖。”

“一年收入多少?”记者问。

“工资一年有六七万元,另外还有慰问金和补贴,生活不用愁。”喻望笑着回答。

湘潭湘钢瑞兴综合加工有限公司是湘潭钢铁集团有限公司下属福利企业,1982年创办。公司设综合福利、试样加工、治金材料3个车间,有员工200余人,其中残疾员工98人。

“我们把安置残疾人就业、努力改善提高残疾人生活状况,当作企业的一项重要工作来抓。”公司相关负责人陈志江介绍,公司建立残疾人管理网络和残疾家属档案,根据残疾人身体情况与特长,合理安排岗位。

每逢雨雪天气,公司会将饭菜从食堂送到残疾人工作间;为了避免路上拥堵,将残疾人上下班时间提前半小时;开展“点亮微心愿”等助残活动,鼓励残疾人参加运动会、岗位竞赛;公司党支部全体党员将活动经费用于帮扶困难残疾人……

近年来,湘潭湘钢瑞兴综合加工有限公司的全体员工,发扬主人翁精神,团结协作,去年完成产值3.33亿元,实现利润超千万元。

## 隆回打造粮食高产优质金名片

眼下,早稻已进入返青分蘖期。隆回县山界回族乡1100亩早稻基地,满眼嫩绿的早稻长势喜人。连日来,该乡农业综合服务中心工作人员利用植保无人机开展病虫害防治工作,为今年农业增产增收打下坚实基础。

隆回县牢记粮食安全这一“国之大者”,大力实施“藏粮于地、藏粮于技”战略,严守耕地红线,防止耕地“非粮化”,始终绷紧粮食安全这根弦,确保中国人的饭碗主要装中国粮。该县把保障粮食安全作为头等大事,坚决落实粮食生产党政同责机制,成立了由县委书记任组长、县长任第一副组长的高规格粮食安全领导小组。每年投入大量财力保粮食生产,仅2022年拨付保障粮食安全资金1.5亿元。建立部门责任清单,在政策落实、资金整合、项目审批、技术指导等方面形成工作合力,有力地推动粮食安全责任制的落实。

为了遏制耕地“非农化”、防止“非粮化”,该县牢牢守住耕地红线,编制耕地保护“一张图”,坚决遏制

2022年,隆回县粮食播种面积108.53万亩、粮食产量52.04万吨。在2022年度湖南省真抓实干表扬激励中,被列为落实粮食安全责任制真抓实干县级督查激励对象。今年,该县计划粮食播种面积108.6万亩以上。(肖霄 谢毅 王易 彭迎春)