

# 服务小窗口 暖心故事多

——新宁县市民服务中心成为省市样板

杨 坚 陈志强 雷良军 李兰梅

“服务非常好,我很满意!”7月28日,在新宁县市民服务中心四楼,来该县办企业的李先生由衷感叹。

李先生是一位刚进驻新宁工业园区办厂的客商,这次到县市民服务中心“清廉窗口”办理相关手续。工作人员热情周到、全程代办的贴心服务,让他感动不已。

走进新宁县政务服务中心,干净整洁的舒适环境,功能齐全的便民设施,特别是一个个工作人员面带微笑,热情有加,令人如沐春风,备感温馨。

作为政府面向群众的第一形象“代言人”,近年来,新宁县政务服务中心以“深化能力作风建设”为总抓手,着力打造有担当、高素质、专业化政务服务队伍,坚持以企业群众满意为标准,以更快、更好、更方便企业和群众办事创业为导向,谱写了一个又一个为民服务的暖心故事。

## 高效服务解民忧

“没想到大病保险补偿款一个星期就到账了,县医保窗口的工作人员办事效率高真!”不久前病愈出院的新宁县金石镇社区居民李大爷感慨。

今年4月,74岁的李大爷因患心房颤动并高度房室传导阻滞在中南大学湘雅三医院手术治疗,总共花了18万多元,医院及时结报基本医疗补偿2万多元。6月12日,李大爷在该县市民服务中心大病保险窗口申请办理医保报销手续,不到3分钟就顺利办结,经核算可报销大病保险补偿近10万元。6月19日,该项资金就到了他的银行账户上。对此,李大爷欣喜不已。

“真情为民,快速高效。”近日,该县康和医院13名病人纷纷向县政务服务

中心工作人员竖起了大拇指。

5月18日,新宁县市民服务中心大厅残联窗口来了一位行色匆匆的中年男子。经了解,该男子系县康和医院的医生,最近医院新来了一些精神、智力方面有问题且家庭生活困难的人员。近日,该院准备将这些病人送到邵阳市脑科医院做残疾等级鉴定,以便办理残疾人证,但对接、组织等方面存在诸多困难,一时不知所措,于是前来求助。

“早一天办理好残疾人证,这些人员就能够早一天享受国家政策福利。”在了解到医院的困难和诉求后,该县残联第一时间进行了安排部署。加班加点完成了前期的资料审核等基础性工作,同时,主动与邵阳市脑科医院对接,商定集中鉴定的具体时间,接着又帮忙联系了车辆。

5月19日,这13名病人被顺利地送往邵阳市脑科医院统一做鉴定。

## 上门服务暖人心

“县法律援助中心的副主任刘涛真是太好了,电话没联系上我们,就专程上门服务。”家住新宁县金石镇古田村姚某的母亲逢人便夸。

2011年5月3日,姚某因一场交通事故,致其头部严重受伤,后经湘雅二医院司法鉴定中心鉴定存在外伤性癫痫。在县法律援助中心多次法律援助下,获得相关赔偿。

今年5月,姚某针对癫痫病治疗所花费的医疗费、护理费、交通费等再次起诉,并申请法律援助维权,县法律援助中心再次指派律师给予维权。由于姚某对一审判决不服,要求上诉,并于5月30日提交法律援助申请,县法律援助中心批准给予二审维权。

但反复拨打姚某的手机,始终联系不上。“本案的上诉期限临近,如果不尽



工作人员指导办事群众如何使用自助终端。  
(新宁县委宣传部供图)

快联系上受援人,势必导致因超过上诉期限而丧失上诉权。”援助中心副主任刘涛急得团团转。5月31日,他征得上级领导的同意后,立即驾私家车前往受援人姚某家。见到满头大汗的刘涛,姚某的母亲(姚某监护人)感动得说不出话来。

“我们法律援助中心窗口只有两位工作人员,工作十分繁忙,每天前来咨询、求助的群众络绎不绝。”中心主任杨小池介绍道。三年来,该窗口先后接待来访群众5000余人次,为1600余人提供了法律援助。

## 延时服务纾企困

6月9日下午临近下班时,新宁县某公司的彭先生、李先生一路奔跑,来到县不动产登记中心登记大厅。见工作人员正准备离开,焦急地说:“企业急需资金,希望能在最短的时间内给我们办理好新建房屋的不动产首次登记手续,以便向银行融资抵押。”

“企业有困难,我们马上办、加急办。”接到窗口工作人员报告后,该中心负责人倪艳红语气坚决,并要求当天办好首次登记,第二天办好抵押登记的要求。

随后,相关业务股室迅速安排人手加班加点,并在2个工作日内全部办结新建房屋首次登记和抵押登记的手续,解决了企业的燃眉之急。

一张张图片,定格感动瞬间;一个个故事,记录为民情怀。绿色通道、上门服务、预约服务、延时服务……在新宁县政务服务中心窗口,每天上演着暖心感人的政务服务故事。

“进一家门、办所有事”,通过持续优化政务服务营商环境,该中心已成为省、市政务服务中心建设的样板,先后荣获“全市最美窗口单位”荣誉称号、省政务管理局“清廉大厅”建设揭榜竞优奖。新宁县行政审批服务局先后荣获“省级文明单位”、省政府真抓实干督查激励。

# 融合治理多元 化解社会矛盾

——长沙县长龙街道深入践行“走找想促”活动成效显著

林 畅

路面破损,“鹏哥”迈开步子找问题;施工纠纷,居民代表来协调……今年以来,长沙县长龙街道深入开展“走基层、找问题、想办法、促发展”活动,坚持大党建促进大融合、大融合推进大治理、大治理带动大发展的工作理念,不断推动城、乡、园的融合互动和资源流通,打造共建共治共享社会治理格局。

## 让调研先行,深查细照提质百街千巷

夏日的雨说来就来,家住长龙街道长龙湾小区的杨娣妹看着新铺的沥青路面,不再担心出行安全。这种变化,源自百街千巷项目的实施,也来自“走找想促”的长龙实践。

开展调查研究,“走基层、找问题”是关键。“鹏哥听你说”民生服务项目是长界社区党支部深入了解群众需求,打造的基层治理新模式,着力帮助解决人民群众的烦心事、琐碎事、急难愁盼的事。

长界社区党支部书记陈鹏在推行“鹏哥听你说”民生服务项目时,走进长龙湾小区,发现周边商铺前多处地面破损、凹陷,一到下雨很容易中招,踩上一脚,污水飞溅,给居民生活出行带来极大不便,这些破损路面也存在较大安全隐患。

为此,长界社区主动对接街道城管中心、走访周边群众,确定整修方案,结合百街千巷项目,迅速组织提质改造,改善了居民出行环境。

民生无小事,群众利益是大事。长龙街道在推进百街千巷项目工作时,一直坚持在调查研究中解决问题。如何改,居民出行有哪些不方便,需要用脚步丈量才知道。街道主要领导走出院子、迈开步子、扑下身子,从设计到施工,每隔一段时间都会步行查看,提出意见、督促进度,确保项目有序推进。

## 设居民代表,依靠群众协调群众促发展

“柳队,你快来看,这不能让他们搞了。”龙湘社区组上居民看着项目施工人员满是怨言。“莫冲动,都冷静一下,坐下来解决问题。”龙湘社区菖卜塘组组长、居民代表柳建武安抚道。作为金牌调解员,应对这样的场面,柳建武很

镇定。

龙湘社区现有常住人口400多人,由于正处于拆迁中,矛盾纠纷时有发生。每当遇到难以调解的纠纷,柳建武都会亲临现场,及时解决矛盾。这不,一听说地方一项目施工人员和居民发生了矛盾,他立马就来了。

依靠群众,“把群众工作变成群众的工作”,这是长龙街道深入开展“走找想促”活动,以居民代表联系服务群众工作为契机,探索的基层治理方法。如今,长龙街道通过居民代表等,不断强化群众自治力量,推动解决拆迁协调、禁毒宣传、社会维稳、矛盾化解等各方面的老大难问题,充分调动人民群众、社会组织和企业参与社会治理,激发城乡融合活力,释放共治善治大能量。

# 科技帮扶“沉”下去 科技成果“浮”上来

——沅江科技特派员工作写新篇

除草、旋耕、测数据……8月1日6时,沅江市草尾镇现代农业基地实验田地,沅江市科技特派员冯爱钦忙活起来。3年来,冯爱钦和他的团队打造了410亩“数字大米”稻田,提升“沅江大米”品质,擦亮“沅江大米”品牌。

近年来,沅江市科技专家服务团结合沅江产业发展规划,组建以6名省派、14名益阳市派、30名沅江市派为骨干的100人专家服务队伍,分为“沅江大米”“沅江芦笋”“沅江柑橘”等8个小组开展全产业链服务,形成了可复制、可推广的

科技帮扶“沅江模式”。

从2020年开始,沅江市科学技术和工业信息化局把科技特派员工作与乡村产业振兴有机结合起来,按照“一个镇、一个特色产业、一家龙头企业、一名科技特派员、一支科技专家服务小分队”的“五个一”机制,服务全市产业发展,助力乡村振兴。今年上半年,累计服务合作社268家,推广新技术76项,引进新品种34个,培训农民2.2万人,带动1.3万农民增收,为构建现代农业产业发展新格局夯实了科技基础。

沅江市委市政府聚焦船舶产业,制定《沅江市船舶制造特色产业小镇建设实施方案》。今年上半年,该市先后向亚光科技等26家船舶制造及相关配套企业派驻科技特派员服务队,服务企业1810人次。目前,沅江市船舶产业拥有上市企业1家、国家级“小巨人”企业1家、省级“小巨人”企业8家、高新技术企业12家、省级企业技术中心3个、省级工程中心1个。沅江市获批全省唯一的船舶特色工业小镇。

为打好经济增长主动仗,沅江市按

照人才下沉、科技下乡、服务“三农”整体要求,建立8个市级科技特派员工作站,集聚高校、科研院所专家、教授和乡土拔尖人才,实现对全市全产业链科技服务及创新发展的全方位指导。据了解,沅江市科技特派员工作站按照试点先行,分步实施的原则、逐步在全市推广开来,为沅江乡村人才振兴点燃了火种,以巨大的引擎之力,奋力谱写沅江市创建省级创新型县市新的篇章。

(李 斌 肖晓华)

# 双清区深化源头治理提升信访工作质效

近日,邵阳市双清区委书记赵逢春来到双清区渡头桥镇姚桔村服务中心,开展信访接访工作,当天共接访群众23人,现场解决信访案件11件。

领导干部下访接访,主动解决群众反映的突出问题,是双清区推进信访问题源头治理的重要举措之一。该区推行“三个一线”“四个靠前”信访工作法,即每位区级领导带头“一线走访、一线处访、一线化解社会矛盾”,深入联乡挂点

的村(社区),“靠前蹲点、靠前服务、靠前调研、靠前解难”,从源头预防信访问题。

同时,双清区筑牢信访基层基础,关口前移,坚持源头治理。该区在各乡镇(街道)建立“一站式服务中心”,各村(社区)设立“一站式服务点”,专门受理群众的投诉和信访问题,夯实及时、就地化解矛盾纠纷的“地基”;畅通投诉举报渠道,大力推广“双清信访投诉举报”二维码,解决群众急难愁盼问题。

按照“村村走遍、村村摸排、村村分析”的原则,双清区为每个村(社区)配备信访信息员。信访信息员进村走企、上门入户,对婚姻家庭、邻里关系、政策落实等矛盾纠纷开展“地毯式”排查,对摸排出的矛盾纠纷和受理的各类群众诉求,迅速与村(社区)干部联系,实现现场调解、上门调解、预约调解,推动问题及时化解;对复杂矛盾纠纷,整合相关部门工作力量,组建联合调处化解小组,评估

风险等级,加强稳控化解,全力实现小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交的目标。对于信访源头治理工作突出的村(社区),双清区还准备信访专项资金300余万元,采用“以奖代投”的方式,为当地村(社区)的发展注入强劲动能。

一系列举措让双清区矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态,产生了良好的社会效果。

(郑丹枚 朱文可)

李梅花 肖连金 何梅婷

挥利剑,保民生,护人权,法治有着温暖的底色。

近年来,新化县检察院坚持依法能动履职,将司法为民落到实处,用心用情办好每一起案件,用每件“个案”传递公平正义,释放“检察温度”。

## 回应民之所盼,用“公心”办好身边“小案”

“我们村位于新化县最偏远的地方,对一些新颁发的法律了解不够。检察官带案入村,组织公开听证,通过现场普法、以案释法,让我们感受到破坏生态多样性的严重性,防止今后发生类似事件。”在新化县奉家镇百茶源村,旁听完刘某平危害国家重点保护植物案听证会后,有村民说道。

2022年6月26日,村民刘某平采挖了6株野生天麻,并公开售卖。后经专家鉴定,所挖野生天麻系国家二级重点保护野生植物。公安机关遂以刘某平涉嫌犯危害国家重点保护植物罪移送新化县检察院审查起诉,该院同步启动刑事附带民事公益诉讼程序。

经了解,刘某平家境贫穷,父母年老多病需要他照顾,采挖野生天麻是想帮助母亲治病,且当地村民几乎不知道野生天麻为国家保护植物。新化县检察院综合考虑国法和人情,在村里举行公开听证会。经听证员评议,同意刘某平以劳务代偿进行替代性修复,在村里义务劳动15天,并向广大群众公开赔礼道歉,对其作出相对不起诉决定。

“将公开听证会开进大山深处,比单纯的处罚更有效果,这个结果不仅挽救了刘某平,还教育了周边村民。”参加听证会的人大代表曾旭说。

## 满足民之所需,用“热心”做优司法救助

新化县一对夫妻因家庭纠纷发生争执,丈夫致其妻子身亡,被判死缓,留下一双未成年儿女。两个孩子由年老多病、没有经济来源的外祖父母抚养,生活陷入困境。对此,新化县检察院主动履职,成立办案组,采取省、市、县三级联合救助,发放司法救助金9万元。

在此基础上,三级检察机关协调相关部门,将他们纳入“检爱计划”和返贫监测对象,帮助解决入学、低保等问题。该院党组书记、检察长刘誉荣带队走访慰问时,察觉到两个孩子出现了心理问题,安排聘请心理辅导老师定期对他们做心理疏导,并对当地教育部门,携手学校教师共同守护孩子健康成长。

司法救助一头连着案件,一头系着人心。2021年以来,新化县检察院用心做实司法救助,办理司法救助案件55件,向72名生活困难当事人发放救助金81.75万元,高质效为因案导致生活困难的当事人解难纾困。

## 关切民之所忧,用“贴心”护航花蕾成长

在刘某某等3名未成年人寻衅滋事案中,新化县检察院根据犯罪情节,综合考虑涉罪未成年人毕业升学等情况,科学设定相应的附条件不起诉考察期限,最大限度减少对其学习、生活的影

## 古丈揪出套取民生资金“黑手”

近日,古丈县岩头寨镇岩咀村鲁某,来到古丈县纪委监委主动交代其利用职务便利套取公益性岗位资金、民政救灾资金的问题。这是古丈县纪委监委贯彻落实“三湘护农”专项行动“入村亲农”调研督导活动中发生的一幕。

7月初,古丈县纪委监委、岩头寨镇纪委组成的“室组地”专项督导组,走进岩头寨镇岩咀村,在与村民座谈和查看“一卡通”存折时发现了几笔异常的流水记录。次日,督导组便前往县财政、审计、民政等部门调取该村村民相关报账资料。在人物物证的指引下,督导组发现该村多户村民的“一卡通”账户里都存在相似的金

额存取。村民们也都如实讲述了救灾资金、公益性岗位资金发放到“一卡通”之后取现金给村干部

的过程。

目前,该案已移交案件监督管理室,相关纪检监察室已经开始初核,将对有关当事人启动调查程序。

开展“入村亲农”活动以来,古丈县纪委监委和各镇纪委对全县112个村全覆盖开展督导,“入村亲农”活动共计发现问题99个,采纳群众意见、建议77条,移送相关问题线索3件,督促整改问题30个。

“你把群众放在心上,群众就把你放在心里,下一步,我们要坚持高标准,全力推动问题整改到位,持续加大监督力度,保障各项惠农政策落到实处,确保‘三湘护农’专项行动取得实效。”古丈县纪委监委主要负责人说。

(石立新 陈雪峰)

释放司法为民的『检察温度』

新化县检察院能动履职暖民心

