

李梅花 卢利飞 刘乐根

山水相“连”，幸福之“源”。

涟源，地处湘中，是一个有着114万人口的大县。近年，涟源市委市政府抢抓机遇，以高质量党建引领高质量发展，全力推动“政务环境更优、基层治理更实、碧水守护更清、产业发展更强、乡村振兴更富、文旅融合更美”，奋力建设社会主义现代化新涟源。

今天起，我们走进涟源，深入探究114万人口大县如何在现代化建设的征程上踔厉奋发，推动全市经济社会高质量发展。



涟源市政务服务中心办事大厅。(市政务服务中心供图)

## 以“增效能”提升“软环境”——涟源市成功申报国家级政务服务集成式办理标准化试点项目

### 【重点提示】

“办事像网购”“最多跑一次”“大数据先行”……在娄底市涟源市，智慧政务已成为提升行政效能、满足群众多样化便利化服务需求的重要支撑。

近年来，涟源市深化“放管服”改革，一方面以整体政府理念推动服务集成，另一方面以数字科技手段助力协同发展，推动政务服务线上线下深度融合，擦亮“新政务·心服务”品牌，以一流政务服务优化营商环境，助推经济社会高质量发展。

2021年、2022年，涟源市连续两年获得全省“放管服”改革暨“一件事一次办”改革工作真抓实干督查激励表彰；今年5月，该市成功申报国家级政务服务集成式办理标准化试点项目，系全省唯一一个“行政管理和服务”领域的国家级标准化试点单位，也是目前县级市区中的第一个集成式办理标准化试点单位。

### 【经验探究】

#### 办事进“一门”——43个单位进驻政务服务中心，设115个窗口，进驻主项839项

走进涟源市政务服务中心办事大厅，自助体验区、网办服务区、办事等候区等区域分布明确，随处可见热情引导的工作人员、人性化的服务设施以及可视化的智能化设备。

2021年，涟源市以标准化建设为抓手，全面提质升级政务服务大厅。新大厅进一步合理分区，一改政务大厅前窗后室的传统布局模式，采取前台中台开放式服务，变“办事窗口”为“服务吧台”，打造集网上预约、智能导办、服务评价、自助办理、综合管理等于一体的现代政务综合体。

这个对外服务窗口布局上的小改变，背后折射的是政府“拆墙破壁”，提速提效政务服务的大转变。

聚焦“三集中三到位”，涟源市连续集中发力，43个应进驻政务服务中心单位做到人进、事进、权进，进驻主项达839项；关闭原税务、医保等7个办事大厅，将分散在各办事大厅办理的民生事项、高频事项归集到新政务大厅办理，实现群众办事进“一门”“一站式”受理。

根据办件量和事项关联度，涟源市实行“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”办理模式，开辟专区专窗。在办事大厅设置工程建设审批、公安、医保、税务、自然资源等8个专区和办不成事、产业项目帮代办、跨域通办等综合窗口，形成“单位围绕窗口转、窗口围绕群众转”工作格局。

涟源市还推出个性化服务，打造“一对一”贴心服务。市场监管、住建等部门窗口实行“容缺受理”“延时服务”，确保企业开办实现“一日办”、建设项目

尽快落地实施；自然资源窗口成立专项小组，集中化解房地产办证信访问题；针对残障人士，安排志愿者一对一帮扶、全程“帮代办”。

#### 服务拓广度——入学、不动产登记、企业开办等462项事项线上办

前不久，市民刘女士通过湘易办APP“一件事一次办”专区中的新生儿出生主题式服务套餐，十多分钟就完成了孩子的参保登记申请，顺利缴纳了孩子的医保费用。“现在不用到处跑，在家里用一部手机，按照提示提交夫妻双方身份证、新生儿出生登记表等材料，事情就办好了。”刘女士说，与自助服务终端相结合，有效填补非工作时间和节假日期间的服务盲点，政务服务24小时不打烊。

涟源市聚焦群众普遍关注、需求集中和急难愁盼问题，全力推进“湘易办”超级服务终端建设，着力打造“一机在手，一键登录，一网通办，一次办好”政务服务新标签，实现高频政务服务事项“指尖办”。

目前，入学、新生儿出生、婚育、不动产登记、企业开办、企业变更等462项政务服务事项已入驻“湘易办”。通过政务服务旗舰店、湘易办APP等网上办理渠道，税务网办率达96%以上，企业开办时间压缩到0.5个工作日内，全程电子化企业开办网办率为96.6%。今年秋季开学，城区义务教育新生线上办理入学报名率达100%。

围绕助企纾困增效，涟源市不断拓宽线上服务广度。打造“营商地图”，将涟源工业、农产品2个本地特色产业90余家企业进行线上展示；搭建惠企“政策超市”平台，展示包括从中央到地方的惠企政策、项目申报、政策解读和法律法规专区、公示公开等内容，对涉企政策统一发布、统一入口、统一解读、统一标准，改企业找政策为政策找企业，实现惠企政策集成式定向推送到企业，项目资金由“一对多”变为“多对一”申报，减少惠企政策兑现审核、拨付层级和程序，让企业可以快速兑现。平台自开通以来，进驻企业21629家，发布政策总数5009条，兑现资金6290.7万元。

#### 改革延深度——政务服务事项办理平均提速90%以上，流程平均减少20%以上

数据赋能之下，“放管服”改革不断释放红利，让数据多跑路、群众少跑腿的愿景成为现实。

11月1日，市民吴女士来到市政务服务中心大厅卫生健康局窗口，为所经营的美容院办理公共场所卫生许可证。工作人员采取告知承诺制容缺办，简化审批流程，原本需要法定办结时长为20个工作日，现在只用时10分钟便

为吴女士办理完成，并将证照送至吴女士手中。

涟源市依托“互联网+政务服务”一体化平台，深化“湘易办”与“综窗”两条业务渠道，持续优化政务服务。市政务中心坚持数据整合、集约高效原则，划分“集成式办理”综合窗口、企业开办综合窗口等八大领域窗口，提供业务咨询、综合受理、按责转办等服务，确保每类综合窗口无差别受理本领域全部政务服务事项，实现“一事联办”“跨域通办”“一网通办”。

按照“特事特办、急事急办、即来即

办”审批方式，涟源市采取简化审批流程，推行告知承诺制容缺办理，平均办理提速90%以上，平均流程减少20%以上，企业开办时间压缩到0.5个工作日内。根据“宜放尽放”“能给尽给”“应减尽减”原则，市行政审批服务局推动各职能部门持续将与群众密切相关的服务事项审批权限下放到乡镇(街道)、受理权限下放到村(社区)。2022年，再次下放乡镇直办清单38项、村12项。目前，全市506个村(社区)、20个乡镇(街道)和娄底高新区已建设标准化便民服务中心，实现市、乡、村三级“一网通办”。

### 【发展感言】

#### 准确把握“六个必须坚持”——奋力谱写现代化新涟源崭新篇章

涟源市委书记 刘杰

习近平总书记在建党二十大报告中提出“必须坚持人民至上”“必须坚持自信自立”“必须坚持守正创新”“必须坚持问题导向”“必须坚持系统观念”“必须坚持胸怀天下”。这“六个必须坚持”是学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的精髓和灵魂，是破解时代课题、把握历史主动、创造光明未来的“金钥匙”。我们必须准确把握其内涵要义，在学思践悟中统一思想意志、感悟思想伟力、汲取前进力量，奋力谱写现代化新涟源崭新篇章。

要把握“六个必须坚持”的深刻内涵，切实增强拥护“两个确立”的思想自觉、政治自觉和行动自觉。正确的世界观和方法论是一个政党统一思想、统一意志、统一行动，始终保持强大凝聚力、战斗力的根本保障。“六个必须坚持”与“十个明确”“十四个坚持”“十三个方面成就”内在贯通、有机统一，凝结着我们党认识世界、改造世界的宝贵经验和重大成果，是习近平新时代中国特色社会主义思想世界观和方法论的重要体现。我们准确把握“六个必须坚持”的深刻内涵，就是要在学思践悟中统一思想、锚定目标、坚定意志，在抉择面前不摇摆、艰难面前不畏缩、危机面前不消沉，更加坚定自觉地忠诚核心、拥戴核心、维护核心、捍卫核心，始终沿着习近平总书记指引的方向奋勇前进。

要把握“六个必须坚持”的内在逻辑，深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想的基本观点。“六个必须坚持”是对习近平新时代中国特色社会主义思想的基本观点的集中概括，是我们深刻学习习近平新时代中国特色社会主义思想的“金钥匙”。坚持人民至上，揭示了

我们党立于不败之地的根本所在；坚持自信自立，彰显了新时代中国共产党人志气、骨气、底气空前增强；坚持守正创新，体现了敢为人先、立破并举、改革的巨大勇气和政治魄力；坚持问题导向，彰显了敢于斗争、善于斗争的鲜明品格和政治优势；坚持系统观念，体现了对发展环境面临深刻复杂变化的清醒认识和高度警醒；坚持胸怀天下，体现了我们党坚持独立自主，反对霸权主义、强权政治的一贯原则立场。我们要重点学习、深刻领悟、全面把握“六个必须坚持”，把习近平新时代中国特色社会主义思想贯彻落实到工作各方面、全过程。

要把握“六个必须坚持”的实践要求，在推动涟源高质量发展中践行使命担当。把握“六个必须坚持”，必须落实到具体行动上、落实到推动涟源高质量发展的实际成效中。必须坚持人民至上，就是要始终坚持以人民为中心的发展思想，做到发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享。必须坚持自信自立，就是要锚定“三高四新”美好蓝图，坚定“一区三基地”发展目标，坚定不移走好涟源的发展之路。必须坚持守正创新，就是既要坚守真理、坚守正道，又要勇于探索、敢于创新，通过创新解难题、推动发展。必须坚持问题导向，就是要敢于直面问题、全面盘点问题、切实解决问题，在解决改革发展稳定中存在的问题、人民群众急难愁盼问题中推进事业全面发展。必须坚持系统观念，就是要做到统筹兼顾、系统谋划，整体推进，学会“十个指头弹钢琴”。必须坚持胸怀天下，就是要始终心怀“国之大者”，把涟源的工作放在全国、全省、全娄底这个大局中来统筹考虑，以涟源一域之光为中国式现代化全局添彩。

“感谢‘百姓解忧站’，为我们解决纠纷！”近日，嘉禾县石丘村村民胡某孝和胡某兴收到了赔偿金。10月9日，石丘村村民胡某兵从水塘抽水灌溉蔬菜，导致同村村民胡某孝和胡某兴水塘里养的鱼缺水而死，双方产生矛盾。前不久，双方通过“百姓解忧站”调解成功。

今年来，嘉禾县以全市“一站式”矛盾纠纷排查化解系统运行为契机，推广使用“百姓解忧站”，凭借高效、便捷的服务赢得了广大群众的好评。

### 宣传推广多样化

嘉禾县委县政府坚持把“百姓解忧站”系统推广使用作为创新基层治理的重要举措，项目式推进、沉浸式宣传、地毯式指导。

嘉禾在各种服务窗口，人员密集场所向群众介绍一站式矛盾纠纷排查化解系统的功能和操作流程。通过新闻媒体、网络平台等渠道，向社会公众宣传“百姓解忧站”的工作成果和经验做法，并将系统的推广运用列入平安建设和绩效考核体系，结合“千人进千村，万警进万家”活动进村入户宣传，扩大“百姓解忧站”知名度。

### 培训交流多元化

“注册后，只需通过微信小程序就可以便捷反映问题。”在嘉禾县人民法院诉讼服务中心，工作人员热情引导群众注册“百姓解忧站”。

推行之初，嘉禾县抓实分级培训、研讨交流、上下对接，坚持大会培训与小灶补火相结合、面上培训与单位乡镇村点上培训相结合，做到了操作员、推广人员人人会用，对群众实行点对点、面对面、手把手

全流程培训，让每一位使用智能手机的人都学会注册和使用。定期组织座谈会、研讨会及时交流工作和系统运行过程中存在的问题、困难，共同探讨解决方案。

### 系统管理规范化的

今年7月，塘村司法所所长雷柏军在“一站式”矛盾纠纷排查化解系统接到一条关于工伤理赔的案子，他第一时间找准契机，迅速组织双方进行调解，最终促成和解，当场签订调解协议书，并支付了赔偿款57000元。

面对基层社会矛盾纠纷呈现出的主体多元化、诉求复杂化、类型多样化等特点，嘉禾县以群众需求为导向，将政府部门、各级人民调解委员会、行业调解委员会等各方面的资源入驻“一站式”矛盾纠纷排查化解中心，引入律师、心理咨询师等专业人士参与矛盾纠纷的化解工作，提供多元化的解决方案。

嘉禾县充分发挥“百姓解忧站”作用，及时受理、高效处理、跨省办理，成功调处多起纠纷。截至10月，嘉禾共录入系统事项4588件，化解调处4509件，办结率98.28%，其中，矛盾纠纷调解1633件，调解结束1564件，调解率为95.77%。

## 嘉禾县推广『百姓解忧站』

### 真抓实干在资兴

## “智赋万企”为企业插上腾飞之翼

走进资兴市周源山矿业公司安全生产智慧调度指挥中心，数字化气息扑面而来。工作人员轻点鼠标，便可在LED大屏上详细了解掘进、采煤、主煤流运输、辅助运输等实时作业场景，以及供电与供排水、通风、安全监控等各项实时监测数据。

作为湖南省首个“5G+智慧矿山”，周源山矿业公司对设施设备实施了数字化改造、智能化提升工程，实现了生产过程智能化、安全监控数字化，企业管理信息化，信息集成化，值守人员减少70%，采煤工效提高20%，矿井防灾御灾及应急处置能力得到显著提升，煤炭产能明显提高。

近年来，资兴市深入实施“智赋万企”行动，推动企业数字化改造、网络化协同、智能化提升。周

源山矿业、慧华电子、旗滨光能等一大批传统产业插上智能化“翅膀”，降本增效成效明显，迸发出新的活力。

为全面推进“智赋万企”行动，资兴市出台了《湖南省东江湖大数据产业园打造“国家新型数据谷”三年行动计划等政策文件，成立工作专班，建立“一月一调度一通报”工作协调机制，层层推动目标如期实现。

同时，该市在“覆盖、赋能、扶持”三方面持续发力，不断夯实产业智能化发展基础。强化人才、资金、政策、平台等要素保障，对外引“智”引“才”。加快推进数字新基建，全市共有5G基站829个。实施定制化服务，组织专家指导企业数字化转型，全市实现上云企业236家，上平台企业36家。

（廖智慧 何茂金）

## 南县“三长联动信息系统”获评创新样板工程

近日，2023（第六届）行业信息技术应用创新大会在北京举行，南县“三长联动信息系统”获2023信息技术应用创新样板工程。

“三长联动信息系统”是南县的特点，率先在全省对河长制、林长制、田长制进行信息化改造，通过化繁为简、以简驭繁，打造“一员专管、一巡三查、一体推进”三长联动新模式。该系统以原田长制信息平台为蓝本，将原有河、林、田3个系统数据，统一整合纳入南县“一网统管平台”，实现从“单一零散”到“系统集中”，全面破解各“长”履职难、系统治理难、日常管护难等问题。同时，该系统拥有全时段在线分流、在线确认、追踪问

效的功能，使工作效能达1+1+1>3，全面提升了基层治理现代化水平。通过职能整合，县级三长、镇级三长和村级三长缩减至1167人，新增综合监管网格员634人，覆盖全县780个网格和832个微网格，做到“一人一格，综合履职”。

近年来，南县深入贯彻落实“三高四新”美好蓝图和湖南省“十四五”数字政府规划，围绕“善政、精治、惠民、兴业”总体目标，从县域发展实际和部门“数字+”需求出发，通过信息技术与业务平台融合创新，破除各部门、各行业间的数据壁垒，构建智慧城市大格局。截至目前，南县县本级及各单位建立的政务云平台、城乡运行指挥中心、一网统管平台、智慧渔政、智慧停车等项目已相继完成。

（李 蓉）

## 新晃设立“金融超市”

“原来各个银行跑，现在在这里就办好了14万元贷款，真的很感谢政务服务中心的工作人员。”近日，在新晃侗族自治县晃州镇创业的徐先生高兴地说。

新晃整合县域金融行业资源，集中进驻县级政务服务大厅，通过金融菜单集中展示、供需一站式对接、线上线下同步，开设“金融综合服务专区”，设立金融超市。此举有效解决了企业群众信贷、保险、

担保申请多头跑问题，实现金融产品信息与金融服务需求的良性对接。通过“金融超市”，实现金融产品一窗提供，供需对接一线贯通，业务办理一次完成，线上线下一体开展的目标。

2023年以来，金融综合服务线上线下接办金融服务事项153次，协助县内91家企业获批信贷资金7.83亿元。

（廖清香 赵志伟）

## 大屋坝以工代赈助增收

近日，走进桑植县陈家河镇大屋坝村，“心心念念的道路终于修建好了。”群众刘宜桃开心地说。

基础设施建设是产业发展基石。陈家河镇依托以工代赈项目，围绕大屋村内优势产业茶叶种植配套基础设施，改造产业路1.5公里，新建农田灌溉水渠5公里，护坡护岸河堤2公里，整修山塘10亩，总投资709万元。

“这条路修通太好了，以后小货车可以直接开到厂里，再也不用绕路，节省了很多时间，现在产业路可以通到茶园，以后运输肥料、采摘茶叶都方便了。”张家界恒丰农业开发有限公司负责人全仕辉说。

项目通过修建农田灌溉水渠，保障400亩优质稻每年产生60万收益；整治山塘后建设垂钓项目使集体经济增加10万元；进一步提升改造大屋坝集中安置点附近村组公路1.5公里，使群众生产生活资料及茶叶、稻米等农副产品运输

成本明显降低，为大屋坝村产业发展奠定了良好基础。

该项目还采用“农村公益性基础设施建设+劳务报酬发放+就业技能培训+公益性岗位设置”的模式，安排当地群众就业200多人，预计发放劳务报酬180余万元，有效解决当地群众就业难的问题。

“去年在基地上采摘茶叶，一天能拿到100元左右，现在以工代赈项目实施，我们也能在基地上务工，收入更多了。”大屋坝村民田玉萍说。

大屋坝以工代赈项目不仅实现施工过程中带动就业，让村民获得短期收入，并且通过项目解决产业基础设施薄弱问题，推动休闲农业和乡村旅游配套设施提档升级，以茶叶产业为切入点，开发出旅客采茶、制茶、采茶、品茶等农耕茶旅融合产品，为村民提供更多就业岗位的同时，利益联结低收入群众，带动村级集体经济增收，让茶叶成为富民产业。

（刘湘珉）

## 湘阴加快推进保障性租赁住房建设

11月12日，笔者来到湖南金诺动力设备制造有限公司员工宿舍，公寓式装修让人眼前一亮。该栋大楼是湘阴县保障性租赁住房项目之一，共有房间100套，分为单人、双人、三人间。“宿舍设施齐全，拎包入住能入住，让我们这些在外打拼的人多了期待和干劲。”在金诺动力工作的侯师傅从未想过，能住进条件这么好的宿舍。

金诺动力保障性租赁住房项目的建成使用，是湘阴县全力推进保障性住房建设的一个缩影。近年来，湘阴县委、县政府始终坚持“以人民为中心”的发展思想，以优化营商环境为抓手，聚焦不同群体需求，扎实推进保障性安居工程，实现住房保障工作与优化营商环境双赢的局面。

该县以解决“新市民”、青年人群等住房问题为出发点，坚持

“按需申报、职住平衡、统筹规划、分步实施”原则，精准摸清底数，通过新建、改建、盘活等多种方式筹集房源，加快推进保障性住房工作。同时，坚持以人为本，在项目评审时严格审查户型面积、套型配比和公共配套，严格把关户型设计、日照标准、机动车位配置，严格落实租赁住房基本功能要求，把保障性住房小区建成功能完善、配套齐全、环境优美、宜居宜业的新高地。今年，湘阴县建设保障性租赁住房547套，目前已建成214套，其余的预计12月底全部建成。

（徐晓晴 蔡薇薇 周 磊）