

标准,是衡量质量的刻度,也是照亮发展方向的灯塔。

习近平总书记指出:“标准决定质量,有什么样的标准就有什么样的质量,只有高标准才有高质量”。这句话,为新时代民政事业指明了前进路径,也为长沙市民政系统的标准化实践注入了思想灵感。

“老百姓对美好生活的向往,让大家满意就是我们的‘标准线’。”长沙市民政局党组书记、局长刘亮的话掷地有声,民政标准化不是简单的流程固化,而是回应民需的历史必然、破解难题的现实刚需,更是让民生温度可感可及的关键一招。唯有推动服务从“经验判断”转向“标准引领”,才能把获得感、幸福感、安全感稳稳递到群众手中。

“十四五”期间,长沙民政秉持“凡事皆可标准”“标准习惯化”“标准是有温度的”理念,将标准化视作事业跃升的重要引擎,在全市系统构建起覆盖管理、建设、业务、服务全维度的标准化体系。1094项工作指南精准落地,500余项制度迭代更新,16项行业及地方标准领航同行……沉甸甸的数据,见证着长沙民政从流程零散到规范统一、从服务粗放至精准高效、从管理被动到主动赋能的蝶变,更实现了治理效能与民生保障能力的双重跃升。

这场以人民为中心的实践,既让民生温度渗透在细微之处,更为全国民政事业高质量发展树立了可学可鉴的“长沙标杆”。

一把“标准尺”,量出满城幸福感

——“十四五”期间长沙民政以“标准化”锻造为民服务新标杆

金 慧 姜 琼



助老食堂标准化,有力推动了长沙老年助餐服务方便可及、经济实惠、安全可靠、持续发展。(本文图片均由长沙市民政局提供)

管理强基:立一把“标尺”,重构治理新秩序

标准化的变革,始于管理的“刀刀向内”。

2022年,长沙民政将这一年定为“制度建设年”,掀起了全系统、全领域、全链条的建章立制热潮,构建起上下贯通的“系统集成”制度体系。

在市级层面,《局党组会议事规则》的规范化成为突破口。对标市委常委会议事标准,长沙民政对议题确定、科学论证等6个核心流程逐一“精雕细琢”。这一年,围绕党建、人事、财务等关键领域出台制度56项,局属单位及区县民政同步开展制度“清立改废”,1597项制度的修订完善,实现了管理“无死角”、制度“全覆盖”。

“以前应付多头检查,一周要填十几张表;现在一本手册管到底,精力终于能放回服务上。”基层民政干部的感慨,道出了标准化监管的实效。

针对“重复检查、多头考核”的痛点,长沙创新编制《民政服务机构安全巡查标准手册》,将381项指标量化统一,联合公安、住建、卫健等9部门建立协同检查机制,以“一部门一清单”明确分工,让基层迎检负担平均减轻40%。

制度的生命力在执行。长沙民政建立局领导带队的半年“回头看”机制,既点对点整改问题,更从制度层面补短板。同时启动“高培工程”,每期60名骨干历经一年集训,既学业务规范,更悟

“原来‘十五五’规划里,国家对我们农村修路、扶持产业想了这么多好办法。”12月10日,新田县新隆镇山田湾村屋场会上,村民郑大爷听完驻村工作队讲解后喜笑颜开。

连日来,新田县委宣传部驻村工作队联合村两委,以“政策宣传面对面、民情收集心贴心”为主题,接连召开7场屋场会,将党的二十届四中全会精神、“十五五”规划部署等政策暖风与组织关怀送到村民院落,覆盖群众200余人次。农家小院内,驻村队员化身“政策讲解员”,用通俗易懂的“土话”,聚焦农村基础设施建设、特色产业发

展、民生保障等核心内容展开解读。针对医保报销、养老补贴、危房改造等村民关切的具体问题,工作队采取“案例+答疑”模式一对一详解,并建立民情台账确保事事有回音。12月5日的屋场会上,村民郑桐生咨询土地流转补贴标准,当场得到详细反馈,高效务实的作风赢得村民广泛点赞。此外,县委宣传部结对帮扶人员借屋场会契机,深入落实“四个一”送温暖活动,根据前期摸底情况,为全村139户脱贫户、监测户送上棉被、电饭锅、食用油等防寒及生活物资。现场创新设置“民情建议栏”,村民踊跃建言,收集有效建议23条。下一步,工作队将推动村民诉求和意见建议更快响应、闭环办理,让各项民生实事在山田湾村落地生根、开花结果。

(钟伟锋 赵剑波)



一把“标准尺”,量出满城幸福感

——“十四五”期间长沙民政以“标准化”锻造为民服务新标杆

率先启用的“救助通”打破属地壁垒,线上申请、异地可办、一次办成的服务,被民政部三次向全国推介,让数据多跑路、群众少跑腿。

业务提速:循一套“指南”,优化温情动线

民政业务条线多、政策杂,曾是基层的“挠头事”。

长沙民政以“流程再造”破题,将复杂政策转化为“一张指南、一幅流程图、一个二维码”,编印的“终端标准化口袋书”,让政策从“纸面”稳稳落到“地面”。

翻开《长沙民政业务标准化手册》,9大领域56项重点业务的流程一目了然。这本历时两年编纂的手册,覆盖“一老一小一困、一红一白一善、一基一地一社”九条主线,已成为全市民政系统的“标准百科全书”。

同时,配合21期《民政标准化视频》,用直观演示解读政策,让群众“一看就懂、一来就会”,窗口服务效率与满意度同步攀升。

“办事码一扫,材料都不用带,十分钟就办完了!”在雨花区社区服务中心,居民李女士的体验很舒心。如今,办事码覆盖全市4809个小区,群众办事效率平均提升20%以上。

全域锤炼业务能力,全系统各条线开展技能大比武30场次,在近三届全国养老护理职业大赛中荣获4个一等奖,让标准落地的“硬实力”不断增强……

长沙民政正通过一项项扎实的标准化建设,将为民政服务的温度、力度与精度,深深嵌入城市高质量发展的脉络之中。

服务暖心:守一颗“初心”,校准民心坐标

标准化是否会失却温度?长沙的实践给出答案:标准是保障底线的“硬支撑”,温情是提升体验的“软实力”。

在长沙,80岁以上老人无需主动申请,每月的津贴便会如期到账;治丧家庭在规范流程中,能感受到“绿丝带”班组的贴心陪伴;子女为父母找养老服务,指尖轻点就能“一网通办”——这些场景,正是标准与温情的完美融合。

作为全市唯一的“人民满意的公务员集体示范岗”,长沙市民政局实施“人民满意”十项行动。

市殡葬事务中心的“绿丝带”引导班组,以统一礼仪、规范语言、标准流程,为治丧群众提供全链条温情服务,平均缩短家属等候时间30%以上,获评省级“优秀服务窗口”。

创新开发“免申即享”智慧服务系统,变

“人找政策”为“政策找人”,每年无声而精准地为全市约18万名80岁以上老年人发放高龄津贴,总额达2.4亿元,将关怀直接送达。

社区发展基金的标准化管

理,更成为中部地区标杆。短短一年多,全市共设立社区发展基金1356支、覆盖80%社区(村),累计募集善款9000余万元,服务群众超150万人次,成效和规模居中部第一。

养老机构服务水平上台阶,长沙成功获批全国首批基本养老服务综合平台试点城市,通过梳理形成标准化操作手册,引导督促服务质量提升。长沙已有140家养老机构通过等级评定,其中五星级养老机构占全省一半。“智慧养老”平台整合全市资源,提供一站式服务,试运营以来注册用户达11万人,月订单量达3万单。

致远立范:树一套“模式”,贡献“长沙方案”

聚沙成塔,久久为功。长沙民政以标准为笔,在民生画卷上写下了浓墨重彩的篇章,形成了体系完备、可复制推广的“长沙模式”。

这一系列扎实成果,逐渐进入更高视野:2024年,长沙承办“标准的力量”全国民政政策理论研究会座谈会,湖南省委改革办专题推介长沙做法,工作经验刊发《中国标准化》,工作案例编入《2025年中国标准化建设实践优秀案例选编》;国务委员谌贻琴在湘调研期间,对长沙的探索给予了充分肯定。

荣誉接踵而至,印证了前进的方向。“十四五”期间,长沙市民政局蝉联两届全国民政系统先进集体,先后获评全国社会救助工作先进单位、全国殡葬工作先进集体,精准救助、惠民殡葬、社区发展基金、精障社区康复等14项工作获全国、全省推介。

从一域之治到全国之鉴,这把“标准尺”丈量的,不仅是民政工作的进程,更是人民城市的幸福底色。

如今,这套融扎实体系与温暖内核于一体的“长沙方案”,正以其强大的生命力和示范性,走出湖南,为新时代民政事业的高质量发展贡献着独特的智慧与力量。

迈向“十五五”,长沙民政将继续以人民为中心,深耕“标准民政、智慧民政、人才民政”建设,构建银发经济“5个1”格局,实施甜蜜经济“4个9”工程。这把饱含温度的“标准尺”,必将量出更浓的民生福祉,为城市高质量发展注入源源不断的民生力量。

新质生产力赋能体育职教 数智化助推健康湖南

——湖南体育职业学院新质生产力与体育职业教育研究成果动态

当人工智能遇见全民健身,会碰撞出怎样的火花?湖南体育职业学院“新质生产力与体育职业教育研究”课题团队李婧毓副教授用一年实践交出答卷:其主持的“新质生产力驱动下全民健身数智化转型”研究,构建起“政行校企社”五维协同理论体系,直接服务超10万人次,为健康中国战略实施提供了“湖南样本”。

面对数据孤岛、数字鸿沟、制度滞后的行业痛点,课题组突破单一技术视角,创新构建“政行校企社”五位一体生态系统分析框架。研究发现新质生产力通过技术赋权推动体育公共服务从“政府供给”转向“公民定制”,依托数据要素重构治理流程,以

智慧模式提升全要素生产率,借分众服务实现技术普惠。

在科研端,“核心在于打通理论到实践的‘最后一公里’。”李婧毓副教授介绍,研究凝练的“需求精准识别—五维一体共治—一制度同步保障”实践逻辑,为下一步将科研成果推动制度革新打下坚实的基础。

在教学端,团队将成果转化为了《健身俱乐部运营与管理》《体育赛事管理》等5门课程改革,引入企业真实项目案例23个,搭建VR沉浸式训练场景。2024届毕业生数智化岗位适配率提升40%,获用人单位“上岗即上手”的高度评价。

在民生端,课题组联动沙湾社区、体院

路社区等社区共建8个智慧健身服务站,开发分众运动处方库——为青少年定制“体教融合”方案,为在职人群设计“趣健身”套餐,为老年人配备“传统武术+现代健身”融合项目,为社区残障居民定制专属健身计划。服务站运用物联网设备实时采集运动数据,通过AI算法动态调整处方,累计服务10.3万人次,群众满意度达95.6%。

下一步,将对准“数智体育技术如何惠民、数据如何赋能、校企如何协同”三大难题;持续深化运动健康大数据平台建设,探索“体育+医疗+养老”跨界融合,为新质生产力服务民生健康贡献更多湖南智慧。

(李婧毓)

以“村网共建”为载体 国网邵阳供电公司服务民生“零距离”

服务,收集解决客户用电需求,并进行跟踪和及时反馈。电力网格员每月入驻服务点与村镇电力联络员协同开展现场办公,全面推行“一队一账三会四制”工作模式,共产党员服务队定期在电力便民服务点开展电价政策、“三零”服务宣传,方便客户及时了解公司相关供电服务政策,定期开展用电安全、节电宣传,倡导绿色低碳生活,彰显公司责任央企品牌形象。

“自从社区有了电力便民服务点,在家门口就能咨询电力业务很方便,服务站的网格经理还经常过来收集我们的用电问题,耐心解答,服务体验真不错。”和兴怡景一位住户评价。桂花社区电力服

务便民点设立以来,共产党员服务队累计发放便民服务卡500余张,推广网上国网90余户,收集意见建议12个,更换老旧锈蚀表箱26处、线路300余米,解决电力故障3起。

截至目前,邵阳供电公司已建成3224个“村网共建”电力便民服务点,开展“办电便民、供电可家、保电护网、管电除患、科学用电”五大专项行动,拓展网格服务内涵,不断提升人民群众满意度和获得感。近三年来,通过服务活动日发放便民服务联系卡135.58万张,面对面解决客户诉求16.71万个,累计服务客户164.83万次。

(罗 韵)

一条条街道整洁如洗,一片片绿地生机盎然,一盏盏路灯温暖归途……走进今日的郴州市北湖区,扑面而来的

是清新、是生机、是秩序。

“十四五”期间,北湖区始终践行“人民城市”理念,以建设“精致精美、人见人爱、宜居宜业”的魅力城区为目标,将深化全国文明城市建设作为总抓手,全力推动城市管理提质增效。通过系统谋划、精细作业、智慧赋能与常态治理,这里不仅实现了“面子”光鲜、“里子”扎实,更让市民的获得感、幸福感、安全感稳步提升。

理念先行,探索精细化、智能化城市治理新路径

城市治理,如绣花,需精细;如弈棋,需智慧。北湖坚持以体制机制创新与智慧化建设“双轮驱动”,努力探索符合中心城区特点的治理新路。

体制改革,构建“一盘棋”格局。通过深化城管执法体制改革,北湖区理顺了市、区、街道三级权责,构建起“统一指挥、条块结合、以块为主”的联动体系。122平方公里城市规划区全部纳入中心城区管理范畴,《北湖城市管理协调工作机制》《北湖城市管理工作激励机制》等陆续出台,部门协同更顺畅,基层动力更充沛。

智慧赋能,打造“会思考”的城市。走进区数字化城管指挥中心,大屏幕上实时跳动着城市运行的各类数据。这里,不仅是“城市大脑”,更是“治理中枢”。人机互动、天地一体,推动城市治理从“被动应对”转向“主动预警”。“十四五”以来,该区累计处理案件65万件,结案率高达99.99%,响应速度与处置精度实现跃升。

标准引领,实现“全流程”规范。在环卫领域,“人工清扫、机械清扫、水车冲洗、喷雾抑尘”的“四位一体”作业模式已成常态,渣土消纳、工地施工、道路扬尘、非工地出入口等重点区域“闭环管理”全面构建,城区道路机扫率超过91%。在市政与园林管养中,全覆盖、网格化、快速响应的机制,让问题无所遁形。标准成为尺度,规范融入日常,城市管理逐步迈入科学化、标准化轨道。

精雕细琢,描摹“整洁有序、绿意满城”新画卷

城市之美,在于细节,成于持续。北湖坚持“颜值”与“气质”并重,推动城市从“干净整洁”向“美丽宜居”跨越。

市容提质,擦亮文明底色。清晨,环卫工人

与机械车辆协同作业,大街小巷一尘不染。北湖打造了8条保洁示范道路,带动全区864万平方米保洁水平整体提升。垃圾分类成为新时尚,10个街道实现全覆盖,创建省级示范小区68个,年处理生活垃圾超35万吨,无害化处理率100%，“分类—收集—运输—处理”链条日益完善。

市政焕新,筑牢幸福根基。路平了,灯亮了,排水畅了——这些身边的变化,百姓看得见、摸得着。通过实施排水防涝工程,新建改造管网22公里,消除内涝点8个,市民“雨天看海”成为历史。打通“断头路”,新增智慧停车场与充电桩,进一步缓解了“行车难、停车难、充电难”。

绿色蔓延,绘就生态画卷。蓝窗见绿,出门入园,正成为北湖市民的生活日常。机场大道、高铁西站等城市门户完成“增彩补绿”,郴州大道化身生态景观廊道。60个公园游园提质升级,640万平方米公共绿地被精心管护。北湖建成区绿地率、绿化覆盖率、人均公园绿地面积分别达42.07%、46.75%和15.04平方米,远超国标,“绿意北湖”触手可及。

筑牢防线,构建“安全韧性、生命至上”防护网

更新迭代,激发老城活力。以城市体检为导向,北湖有序推进片区化更新。改造房屋立面328栋,实施绿化美化亮化项目35个,拆除违建62万平方米。一批老旧公厕焕然一新,95台新能源环卫车陆续上岗……城市在更新中蝶变,生活在细节中升温。

安全是城市运行的底线,韧性是城市发展的支撑。北湖将安全贯穿于城市治理全过程,努力建设让市民安心、放心的韧性城市。

风险普查,摸清“安全家底”。通过首次全国自然灾害综合风险普查,北湖对区管道路、桥梁、排水管网、绿化及照明设施完成全面“体检”,建成翔实数据库,为防灾减灾与设施维护提供了精准导航。

隐患整治,敢于“动真碰硬”。在城镇燃气安全领域,北湖成立区级专委会,开展多轮“大起底、大排查、大整治”,5800余处隐患全部整改到位。开展联合执法78次,查处案件35起,完成8个小区1889户老旧燃气管网改造,从源头守护“灶前安全”。

应急提升,强化“平时防灾”。针对地质灾害、桥梁安全、城市内涝等风险点,北湖实施了一批应急治理工程。梦里故乡公园等8处地灾点完成整治,多座桥梁定期检测维护,重点区域排水防涝工程扎实推进……“平时防灾、急时避险、灾时救援、灾后恢复”的立体防护网越来越织密。

征途漫漫,惟有奋斗。面向未来,北湖区将继续下足“绣花功夫”,在科学化、精细化、智能化治理上持续发力,努力建设更有魅力、更具活力、更加安全、更可持续发展的现代化中心城区,让城市向前发展,让生活向美而行。