

幸福新湖南 民政伴你行

# 以学雷锋志愿服务创新基层治理

## ——访望城区委书记秦国良

湖南日报全媒体记者 陈勇

“望城是雷锋家乡、希望之城，人民群众建设美好家园的热情持续高涨，广泛参与社会治理的愿望与日俱增。”近日，长沙市望城区委书记秦国良在接受记者采访时表示，望城将深刻把握雷锋精神的时代内涵，以学雷锋志愿服务行动深化“雷锋家乡学雷锋”活动，厚植文明基因、提升服务效能，努力建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

望城60年如一日坚持以雷锋精神熏陶育人，如今全区基本建立了每月一至两场的集中性文明实践活动由区新时代文明实践中心“派单”，经常性文明实践活动由新时代文明实践所(站)“点单”，广大志愿者“接单”，人民群众对活动效果“评单”的工作模式，推动为民服务更加暖心、基层治理持续升温、生活环境宜居宜业。目前，全区注册志愿者人数超过常住人口总数的22%，“雷锋哨”“雷锋号”“雷锋580(我帮您)”等成为享誉区外外的学雷锋志愿服务品牌。

秦国良说，望城致力建设全国最具影响力的“志愿者之城”，通过学雷锋志愿服务行动组织群众、动员群众、凝聚群众、持续奏响“雷锋家乡学雷锋”的精彩乐章。

记者了解到，近年来，望城把志愿服务组织作为新时期群众学雷锋的新形式，作为民生服务提供的载体，作为社会治理尤其基层社会治理的多元参与主体之一，学雷锋志愿服务在民政精准救助、“一老一小”关爱服务等专业化服务方面，着力推动资源下沉、服务前移、精准高效。“社工雷小锋”积极探索破解留守儿童、困境儿童成长难题，创新推出“童伴妈妈”志愿服务项目，“志愿妈妈”与特殊儿童一对一结对，每周两次上门探访、陪伴。目前，已提供1.8万次关爱探访服务，有效缓解了监护力不足等问题。

秦国良介绍，望城成立了区级层面的学雷锋志愿服务促进中心等专业机构和组织，先后推出了“四季‘锋’行 扮靓望城”等6400余个志愿服务项目，发挥党员、干部模范带头作用，建成全区学雷锋志愿者“15分

钟服务圈”，充分满足市民个性化、差异化需求。

记者走进该区高塘岭街道西塘街社区，看到“先锋行”党员志愿服务队等10支社区志愿者组织活跃在街头巷尾，志愿者们围绕群众急难愁盼问题设计项目主题，把学雷锋活动融入日常、化作经常，带动越来越多身边群众自觉加入志愿者队伍，在为人服务中奉献爱心。

秦国良谈到，望城学雷锋志愿服务行动在推进全区精神文明建设、推动社会治理创新、扩大基层社会治理参与面、增进民生福祉等方面发挥着重要作用。下一步，将进一步完善激励机制，探索“公益时间”社会化体系建设，促进志愿服务社会化。

记者漫步望城的繁华商圈，看到一些志愿者组织积极学雷锋志愿服务形式，创设“公益时间”小屋，发动众多商家支持“志愿者优待日”活动，打通“爱心存折”积分存兑体系，既褒奖了志愿者和志愿服务行为，更吸引了更多社会力量参与学雷锋志愿服务行动。望城区学雷锋志愿

服务促进中心以志愿文化培育、志愿服务队伍优化、志愿服务品牌打造、志愿服务培训、志愿服务理论研究“五个走在全国前列”为工作目标，深入社会实际挖掘创新学雷锋志愿服务项目。他们希望吸引更多市民特别是教师、医生、律师及专业社工等加入，重点加大对老服务、儿童关爱、扶幼助残、扶贫帮困、防灾减灾、社区服务等领域志愿者培训力度，逐步提高志愿者专业化服务水平，推动志愿服务从“活动”向“项目”转变，进而从“项目”向“公益品牌”转变。

秦国良表示，雷锋精神是中国共产党人精神谱系的重要组成部分，更是望城人最美精气神的核心和灵魂。望城坚持以学雷锋引领志愿服务，目的在于推动学雷锋在基层群众特别是青少年当中蔚然成风，提高全社会文明素养，建设高品质生活、高效能治理、高水平安全、高质量发展的宜居幸福家园。全区上下要以全新的精神面貌、扎实的工作作风，像雷锋一样全心全意为人民服务，推动人的全面发展、城市的全面更新和社会的全面进步。

## 长沙出台15条措施保障农民工工资支付

湖南日报9月8日讯(全媒体记者 谢璐)长沙市近日出台《强化工程建设领域农民工工资支付保障若干措施》(以下简称《若干措施》)，围绕规范发包承包行为、惩戒欠薪失信行为、严格项目资金监管、提供欠薪纠纷司法保障、打击欠薪违法犯罪行为、健全根治欠薪考核机制等6个方面推出15条措施，督促各相关单位保障农民工工资支付。《若干措施》于9月1日开始实施。

长沙市劳动保障监察支队有关负责人介绍，长沙将依据《若干措施》的规定，进一步强化法院、公安、司法、人社、住建、财政等各部门，在保障农民工工资支付上的沟通衔接，通过“流动法庭”、法律援助等司法途径

及时高效帮助农民工解决工资拖欠问题；依法查处违法分包转包企业，限制拖欠工资造成不良社会影响的企业建筑市场准入，全面规范、严肃监管建筑业市场；建立政府投资、国企工程建设项目招标无欠薪审核机制，限制在长沙市存在欠薪且拒不支付的招标单位参与投标，严肃惩戒欠薪失信行为。

长沙市还将健全根治欠薪考核机制，建立责任清单，将保障农民工工资支付工作履职情况，作为考核指标纳入市政府对相关部门和区县(市)政府年度绩效考核评价指标体系；将保障农民工工资支付工作，纳入真抓实干督查激励范畴和平安建设考核内容。



### 专场招聘会 搭建“就业桥”

9月8日，娄底经开区人才市场，求职者们在了解岗位信息。当天，该区“先进制造业”专场招聘会举行，共有参会企业35家，提供700余个岗位。

吴永华 摄

### 基层治理一线见闻

湖南日报全媒体见习记者 郭寒

“请大家再努把力，把还没有办理房产证的户数、小区全部摸清，争取早日把全区的房产证问题彻底解决！”

8月28日下午3时许，衡阳市石鼓区综治中心、石鼓区房地产遗留问题化解工作会议正在进行。

来自纪检监察、住建、信访、发改、自然资源等部门的工作人员共聚一堂，研究解决该区房产证办理的扫尾问题。

“我们能成为全省首个县级社会矛盾纠纷化解中心不容易，把五大中心合而为一更不容易，我们要努力践行当初对老百姓许下的承诺，‘进家门，解百家难’。”副区长易维的话掷地有声。

### 为民“跑”出房产证

会议召开的地点，是综治中心102室，门口的标牌是：区遗留办。

区综治中心副主任刘芳核介绍，由于某些房地产开发商破产，房产年代久远未办理相关手续，开发过程私自加层、改变规划等原因，导致很多老百姓办不了房产证。2020年，为了彻底解决这一问题，由区委牵头在区综治中心设立了集中化解房地产遗留问题办公室。

会上，区住建局李东正提出最近遇到的新问题：有个小区的土地属性难以查明。

“我之前办过一个项目，就存在这个问题，当时费了不少力气。”刘芳核回应，并现场介绍他的做法。

旺茗居小区开发商倒闭后，在缺少规划许可证、房屋没有验收的情况下，将住房交付给业主，导致业主无法办理房产证。

业主代表找到区遗留办后，刘芳核遇到的第一个难题就是无法核实小区的属性，开发商都倒闭了，什么材料都没留给我们，加上小区土地涉及行政区划更易，土地资料多次移交，用现在的话说，找起来真“费脚”。

从区职能部门跑到市部门，从城建档案馆跑到自然资源和规划局的资料室，整整花了一个月时间，刘芳核在一份落了灰的旧档案中找到了资料，确认了该小区国有土地的属性。

随后，刘芳核和同事引导小区业主向各个部门提交申请手续。2021年，86户业主成功办理了房产证。

“芳核同志不错，他多跑一步，老百姓

就少走一步。”易维评价。

会上，刘芳核通报了工作进展：截至目前，区遗留办共摸排遗留项目51项，办结42项，完成办证8468户。

8000多户的房产证，涉及几万人，信访压力不可谓不大。“房产证办不下来，户口迁入、子女入学、房屋买卖等没办法进行，老百姓经常到政府门口静坐罢市。”刘芳核坦言。

“‘革命’尚未成功，还有几百户业主的房产证需要我们努力。”刘芳核给自己鼓劲，“继续‘跑’吧。”

### 遇到问题就到这里找“说法”

会议结束，综治中心主任陈富民向记者详细介绍以“进一扇门，解百家难”为宗旨的综治中心。“2018年，石鼓区委政法委将综治中心、人民来访接待中心、网格化服务管理中心、矛盾纠纷调处中心、信访维稳中心‘五中心合一’，并持续引入多个职能部门。”

来到区人民法院音视频调解室门口，陈富民告诉记者，这里正在进行一场调解。

“怎么没有看到当事人？”只见调解员孤零零地坐在调解室中央，记者发问。

陈富民手指向调解员李福面前的电脑：“别急，你听。”

“我不信他会还钱！”电脑中传来原告小李的声音。

为了便利群众解纷，调解室引入线上调解功能，矛盾双方因事无法到场调解，可以申请云端对话。

“我会还的。”被告小张说。

原来，小李因债务纠纷起诉小张。开庭前，法院组织双方庭前调解。

“他要是依旧不还怎么办？”小李仍有顾虑。

李福安抚道：“你放心，调解协议书是有法律效力的，小张如果拒不还钱，你可以向法院申请执行。”

“那好，我同意和解。”最终，小李在调解协议书上签字。

除了区人民法院音视频调解室，综治中心还设置了法律援助室、医疗纠纷调处室、速裁法庭等功能分区。

走到综治中心门口，陈富民抬头望着门头上“让老百姓遇到问题能有地方‘找个说法’”的标语，感叹道：“老百姓遇难处能想着来我们这里，我们的工作就成功了一半。”

自“五中心合一”模式运行以来，石鼓区综治中心已化解矛盾纠纷1100余件，成功率达96%。

### 协同发力 多措并举

## 永定区政务服务中心全面推广“湘易办”

屈亦展

今年以来，为全面深化“放管服”改革，永定区政务服务中心多措并举，以“三个一律”为工作目标，合力共建、全力推广，切实打造以“湘易办”超级服务端为枢纽的移动政务服务体系。

### 全面上线 政务事项全程网办

强化服务能力，精细化梳理政务服务事项，推动更多事项输出到“湘易办”。坚持“湘易办”推广应用“三个一律”：达到四级网办深度的事项一律上线“湘易办”；对“湘易办”上线事项一律走件测试；“湘易办”走通事项一律优先在“湘易办”客户端上办理，产生办件。有力有效组织已上线政务服务事项测试，组织区本级33家相关部门对1305个政务服务事项进行了全量测试，截至目前，完成了720项四级网办深度政务服务事项上线“湘易办”。聚焦受众面广、办理量大、企业群众急需的高频特色服务，不断丰富服务内容。并不断优化办理流程、整合系统资源、强化平台支撑，持续拓展“网办深度”，推进政务服务事项全流程网上办理。

目前，该区在“湘易办”已上线“一网通办”

政务服务行政审批事项593项，公共服务事项130项。年底前将上线电子证照80类以上，重点打造“政策兑现”“医疗健康”“企业服务”等应用场景，创新打造张家界特色亮点应用场景，全面提升“湘易办”服务水平。

### 创新推广 场景呈现彰显特色

创新宣传推广方式，选取“养老金查询”“堵车移车”“婚姻登记预约”等切合百姓实际办事需求的新颖节目表演，通过中心工作人员自编、自排、自演，采取群众喜闻乐见的宣传方式呈现“湘易办”应用场景。将场景呈现精心拍摄成极具地方特色的生活类小品视频，推介到《湖南日报》、《张家界日报》、“掌上张家界”、“微观永定”、抖音等媒体平台，组织干部职工、群众全面转发。用寓教于乐的方式，引导群众从“注册”向“应用”转变，营造良好宣传推广氛围。同时，成立“湘易办”服务体验中心，配备专业导办“一对一”指导，向办事群众详细推介“湘易办”的各项功能应用，引导办事群众注册、使用。办事群众通过线下体验“湘易办”场景应用，不仅体验到了“掌上办”的实景，也感受到了“网上办”一站式的便捷。

### 主动作为 政务直播答疑解惑

持续深化政务便民服务，打破过往单向宣传推广方式，开办线上“永定政务直播间”、直播过程中，工作人员根据企业群众需求情况和事项办理方式分类指导，“零距离”连麦指导群众对“湘易办”下载、注册、注册的步骤和注意事项进行详细讲解，并实时对上线事项的相关知识和常规申办流程进行常规问答，通过视频直播，在线直接解决企业群众服务问题。

线上指导群众通过“湘易办”办理业务、反映情况、提出问题，大力宣传“湘易办”APP办事功能和高效便利，打破以往单向宣传推广方式，促进线上线下深度融合，提升群众关注和知晓度。帮助政务服务部门更好听民意、解民忧、重互动、重服务，为政民对话提供网上新渠道，同时，把“湘易办”APP对接至“永定政务通”公众号中，办事企业和群众可以通过公众号一键下载“湘易办”APP。

据统计，“永定政务直播间”直播平台7月31日首次直播中，直播间关注人数为265人，日均观众500余人，平均观看6分14秒，有效扩大了“湘易办”提升政务效率的正面影响，取得了良好效果。

### 开展“政务公开主题日”活动

## 龙山县搭建便民服务“连心桥”

胡域 喻紫薇

“现在新生入学只要到手机上操作就行了，拍照上传资料，省时省力。”9月4日，家住湘西土家族苗族自治州龙山县华塘街道的彭先生按照入学系统上的提示操作，顺利让小孩在龙山二中七年级入学就读。

今年以来，龙山县聚焦深化“放管服”改革，大力开展“政务公开主题日”活动。活动采取实地调研、现场观摩、座谈交流、政策发布或问卷调查等形式，邀请人大代表、政协委员、专家学者、新闻媒体的市民群众，通过“场景式”体验办事流程，听取意见建议诉求、体验政策和项目建设成果，从而搭建政府和群众之间的沟通“桥梁”，增进彼此了解与互信，推动服务型政府建设。

“教育是最大的民生，老百姓关注度高，我

们把秋季新生入学就作为8月份的一个活动主题。”龙山县政府办副主任何启甲说，通过加强政策宣传，提供政策咨询、信息查询等综合服务，群众办事更便捷、更贴心。

龙山县充分运用“线上+线下”立体化政务信息公开平台，今年秋季新生入学全部通过“湘易办”APP“一件事一次办”进行网上志愿填报。城区小升初6469名学生、幼升小5441名适龄儿童全部实现网上报名，大大提升了群众办事的便捷度、体验度和满意度，真正实现家长“零跑腿”。

为解决偏远地区基层群众办事难等问题，该县又推出了“美好生活号”政务服务直通车品牌，集行政审批、公共服务、联合勘验等功能为一体，全县1830项政务服务，均可通过直通车办理。“美好生活号”常态化下基层送服务，深入

田间地头、园区车间，推动“人找服务”向“服务找人”转变。

龙山县还建立“县、乡(镇)、村”三级联动公开体系，倾听群众呼声，着力解决百姓急难愁盼。今年上半年，“县长信箱”、信息公开发布平台、12345政务服务便民热线等政民互动栏目共受理4866件，综合满意率达94.88%，有效架起政府与群众的连心桥。

心系民生小诉求，提升群众大幸福。近年来，龙山县不断深化“放管服”改革和优化营商环境，先后打造出“跨省通办”“企业开办大礼包”“证照零次跑”“清廉大厅”等特色品牌。2022年，龙山县打造的跨省通办“龙凤样本”，获得省政府综合大督查通报表扬，深化“放管服”改革和“一件事一次办”改革受到省政府真抓实干表扬激励。

### 吉首为乡村振兴注入“廉元素”

近年来，吉首市坚持党建引领，将清廉乡村建设融入全市乡村振兴发展大局，为乡村振兴注入“廉元素”，持续助力乡村振兴赋能增效。

该市各乡镇(街道)、村(社区)结合实际，打造清廉书屋和清风长廊，创新开展“一起赶场话清廉”“院坝会上说清廉”等特色活动，设计“何小清”“奚小廉”清廉文化宣传员卡通形象，挖掘“清廉红旅”线路，组织参观“吉祥首府廉韵武陵”清廉吉首教育基地等。

该市还探索实践村级廉政监督工作站，整合挂村干部、村级纪检监察员、村党支部纪检员、村务监督委员会等力量，以监督护产业，以

产业强发展。梳理乡村振兴领域廉政风险，规范完善“三务”公开、“三资”监管等管理制度。

同时，该市做好清廉乡村建设与乡村振兴融合文章。已略乡、石家冲街道等以党建引领，积极打造“乡贤调解会”“议事会”“理事会”三会治理模式，通过“积分奖励兑换制度”吸引村民自觉参与村内公共事务，提高道德素养。各乡镇(街道)纪(工)委紧紧围绕农民“钱袋子”、农村集体经济“家底子”、农业“命根子”、涉农项目资金审批分配“印把子”等开展“三湘护农”专项行动，共发现并推动整改问题1181个，积极护航进村公路、村停车场等民生实事建设完成。(曾艳梅)

### 湘乡市多维发力严打涉烟违法犯罪

近日，湘乡市公安局潭市派出所联合湘乡市烟草专卖局成功查处一起生产、销售伪劣产品案件，抓获涉案人员3名，查扣涉案车辆2辆，现场缴获香烟制品1600余条，共计32余万元，价值96万余元。

针对涉烟违法犯罪活动隐蔽性强、取证难等特点，湘乡市充分应用公安大数据智能化情报研判平台，摸排和挖掘非法走私贩运卷烟的人员、车辆活动轨迹、分销仓储地点等基本情况，为精准、快速查处打击涉烟违法犯罪提供支撑。

湘乡市公安局将全市划分为4大警务协作区，所所协作、所队捆绑，一点发起、多点响应，一处吹哨、多警种联动，增强打击力量，提升查处效率。建立涉烟案件“一案三查制度”

(查案件本身、查涉及的烟草场所、查民警辅警是否正确履职或充当保护伞)，严格落实“六个一律”，督察部门开展专项督导检查，及时纠正发现的问题并严肃问责，倒逼所队和民警积极履职尽责。

同时，加强与烟草、市场监管、交通局等部门的联合执法检查，形成打击整治强大工作合力，共同维护正常卷烟市场秩序。并加强与外省公安机关、烟草部门的联络互通，通过案件互通，从源头上阻止非法运输的通道，切实增强跨地区警务协作打击能力，做到清内剿外、区域合作、联合办案。

2022年以来，湘乡市公安局以“昆仑行动”为抓手，共办理涉烟案件50起，收缴非法卷烟44233条，打击处理19人。(李智)

### 资兴“入村亲农”为民办实事

“之前没有公交车要走半个多小时才有车，现在通了公交车在家门口就有车坐，小孩读书和大人外出都方便了……”近日，资兴市纪委监委“入村亲农”调研督导组回访时，兴宁镇李家洞村村民阮远红开心地说。

然而在不久前，当地群众还在为停运的客车烦心。今年6月，该市纪委监委开展“入村亲农”调研督导活动，有群众反映李家洞村、税里村的客车停运近2个月，严重影响了当地群众的出行，特别是学生上学交通困难问题尤为突出。经了解，税里村和李家洞村原有4辆客运车，由于客运效益的下降和车辆老化报废，陆续退出了运营，于今年5月两村客运全

面停运。结合市委巡察市交通局反馈的问题，市纪委监委与巡察机构联动发力，通过问题交办、召开协调推进会、巡察整改问题跟踪等方式压紧压实相关单位部门主体责任，推动快速解决了该民生问题。

今年，为确保“三湘护农”专项行动落地见效，该市纪委监委成立“入村亲农”8个调研督导组紧盯民生，以“四不两直”的方式深入183个行政村、7个涉农社区，走访群众200多户、接待群众275人，召开座谈会20多次，收集民生问题15件，目前已督促推动解决11件。

(朱孝荣 张南)