

# 壮丽70年 奋斗新时代

## 株洲发展成就巡礼·荷塘篇

2019年9月17日 星期二 电话:22527655  
责任编辑:尹二荣 美术编辑:许 苹 校对:戴 可

时光荏苒,细数过去几年中政府给群众创造的福祉,每个荷塘人都有收获:  
 进一扇门,办百样事,“最多跑一次”成为常态;  
 一个微信,一句留言,合理诉求得到及时解决;  
 服务上门,解难帮困,弱势群体眼前有了温暖的光亮;  
 ...

民生,事关区域发展大计,事关人民生活的幸福与尊严。荷塘区始终贯彻落实共建共治共享的发展理念,从“实”字破题,跟着“民声”走,大力加强和创新社会治理,不断提高公共服务水平,努力增进民生福祉,为幸福荷塘增添了更绚烂的色彩!

### 关键词:网上群众路线

#### “一门式”服务,有事“一次办”

从事餐饮业的小王健康证过期了需补办,原以为要跑医院、卫计等多个部门,没想到只需在荷塘区政务服务中心的卫计体检室体检后,将材料交给窗口工作人员,就能坐在家等着证件快递送上门。

“没想到办证还有免费的快递服务,取证的步骤都省了,跑一次就能办好证,这在以前想都不敢想。”小王满脸笑容地说道。

大数据时代,如何将信息技术与政务服务深度融合惠及群众,进而构建现代服务型政府?荷塘区的答案是:以技术倒逼作风转变,以服务改善办事体验,“互联网+”和大数据两相结合,效果和效率就出来了。

该区“一门式”政务服务系统于2016年1月启动运行,民办幼儿园办学、老年证、生育证、养老保险、工商执照等原来分散在教育、民政、工商等职能部门的审批事项,现在只要进任一“门”(政务/便民服务中心),到任一“窗”(综合受理窗口),即可办理全部事项。办理流程、办理时限、服务态度等的转变,让群众不再“找门路、托关系”。该区还与邮政签订合同,推出“政务服务专递”,凡是需要领取证件和结果物的,可以免费由政府中心采用EMS快递的形式寄送达。

该区网上便民服务中心和“智慧荷塘”APP先后上线运行,与实体政务(便民)服务中心构成“一门多办、一窗全办、一网通办”的政务服务格局,将“一门式”政务服务的“门”开到网上、开到身边。

#### 借助微信群,搭建连心桥

在宋家桥街道辖区流传着一句话:有事微信群里问。芙蓉社区的李姐一直没有领到社保卡,她抱着试试看的心态,在小区微信群里问了一句,社区工作人员立马回应,耐心告诉她领卡、激活的具体事宜;

月桂社区的陈阿姨想注册一家公司,在群里咨询了一下,街道“一门式”工作人员主动联系,详细告知办理工商营业执照所需资料及办理流程……

如何实现党委政府与群众之间的互动沟通,做群众身边的网上政府?荷塘区分了“三步走”,即建好群、管好群、用好群。

该区按照区级→镇(街道)→社区→小区楼栋长(党小组长、社会有影响力人士)→群众的五级网络架构,建立起覆盖全区的微信群网络。以乡镇街道或社区为单位,构建微信群主联盟进行自我管理。用微信群这一平台,建立群众意见收集、交办、落实、督查、反馈机制,实现线上线下互通。目前,通过微信群处理群众诉求5200余件,满意率达100%。将微信与基层治理广泛融合,在“三社联动”和城乡帮困行动中,微信群充分发挥链接社会力量、引领广大志愿者的作用。目前,全区建立9个微联盟工作室,承接城乡帮困项目22个,链接项目资金50万元,累计开展613场次活动,参与人次28722万。

目前,荷塘区由微信联盟主导且相对活跃的群已达2160个,覆盖群员158万人,占到全区总人口的50.2%。微信群主大会已成功举办两期。现在,微信群已成为荷塘区收集民意、回应社会关切、服务人民群众的重要渠道,实现了诉求在微信上搜集交流,问题在微信上交办督办、效率通过微信提高的良好互动局面。



60岁“幸福里”志愿者为老人剪指甲。

# 民生为本,幸福荷塘收获多



荷塘区第二届微信联盟大会。

### 关键词:城乡帮困,照亮前行的路

“感谢领导帮扶之恩,绝处逢生遇贵人。”8月27日上午,家住东湖社区的潘丽君来到月塘街道,向对她进行过帮助的“近邻帮”项目志愿者送上一面锦旗,表达感谢之情。

潘丽君患有多种疾病,2年前,其丈夫和儿子相继离世,她悲痛欲绝。月塘街道了解情况后,马上将其纳入“近邻帮”项目帮扶计划,指派龙树明、刘江萍两位志愿者为帮扶责任人。

“他们经常陪我聊天散步,开导我,还教我中医养生操。”潘丽君说,有了志愿者无微不至的关爱,她重新燃起生活的希望。

当我市在全面小康道路上迅跑时,仍有部分群众生活艰难。去年11月,荷塘区启动城乡帮困行动,借助社会组织、社工的专业优势,精心策划、组织、实施各类微公益项目,建立起“党委政府引导、社会各界参与、按需策划项目、志愿团队实施”的帮困体系。

该区组织镇办及村(社区)干部入户走访,核准情况,了解需求,记录在册,经村民小组会、业主自治委员会等群众自治组织认同后,确定帮困对象。针对困难群体的需求,列出清单。在城区,以街道为单位,按20-60人/项目的标准,分类、分片策划项目,明确帮困内容、形式、标准;在农村,以村为单位,将重点人群、重点问题纳入帮困范畴。

目前,该区已实施第一批城区帮困公益项目25个,惠及困难群众754人;策划农村帮困公益项目24个,覆盖全部村,287户家庭因此受益。在全市推进“城乡统筹·幸福株洲”创新社会治理系列行动中,荷塘区始终走在前列。



“一门式”政务服务方便群众。

### 关键词:小区自治,“老树”新生

5年前,金钩花园小区的第二个物业公司撤离,从治安、卫生环境到基础设施,一推遗留问题,“烂摊子”亟待收拾。退休教师陈佳可主动请缨,当起小区自治的“牵头人”,协助金山街道、晏家湾社区组建小区业委会班子,并高票当选首届业委会主任。业委会用结余的物业费逐步修缮小区门禁、保安岗亭,增添全覆盖的防盗监控系统,建起了3座六角凉亭,配置了健身器材。2017年,小区纳入荷塘区无物业管理小区业主自治试点后,在政府“以奖代补”支持下,小区自治管理更上新台阶。

荷塘区共有小区235个,其中老旧小区116个。这些小区普遍基础设施陈旧、配套不足、环境脏乱差、居民收入偏低,长期处于无人管理、无人清洁、无人维护的“三无”状态。

2017年3月,荷塘区按照“试点先行、以点带面、稳步推进”的步骤,围绕“保洁、保安、保运转”的基本目标,尝试在无物业管理小区实行“自治”。通过广泛发动居民,选出热心牵头人,引导成立自治组织,合理确定收费标准,对小区进行小修小补及安全、卫生等最基本的事务进行管理。通过“以奖代补”等方式,调动街道、社区、小区居民参与积极性,让无物业管理小区焕发新生。

截至目前,荷塘区分6批推进的82个试点小区,已有51个小区成功实现自治,群众幸福感、获得感、安全感明显增强。



金山街道“雨润荷塘”项目开设公益画画课堂。

### “在荷塘”连续24月蝉联榜首

当前,地区政务微信日新月异,其影响力排名偶尔“夺冠”并不稀奇,若要蝉联“冠军”,实非易事。“在荷塘”微信公众号(简称“在荷塘”)却创造了这样的奇迹:“在荷塘”自2017年9月创办以来,至今年8月,已连续24个月蝉联全省县级政务微信排名榜首。

信息时代,内容为王。“在荷塘”立足荷塘传真情,跳出荷塘看世界,聚焦基层挖素材,定位可信——要求权威真实、可读——追求品质品位、可亲——力求贴近生活,围绕中心服务大局,及时推送在项目建设、温暖企业、人居环境整治、乡村振兴等方面的亮点,屡屡斩获“10万+”的关注。

该区以微信为抓手,通过微信群和“在荷塘”微信公众号两大载体,探索新时代社会治理的新途径——发动各单位、镇办分别在区、街道、社区(村)、小区、楼栋等多个层级按照地域、行业、兴趣等不同关联分别建立微信群,并采取活动引路、上门走访、设点扫码等措施,让广大群众自觉入群。目前,“在荷塘”已成为该区群众自觉关注浏览的信息平台。



群众给城乡帮困志愿者送锦旗表示感谢。