

“南事我来办”工作简报

2024 年第 9 期（总第 27 期）

南县数据局 编

2024 年 12 月 15 日

目 录

• 工作动态.....	2
• 窗口管理.....	4
• 窗口风采.....	6
• 南县政务服务热线、县长信箱.....	7
• 倾心听民声 聚力促发展.....	9
• 便民举措.....	16
• 部门动态.....	21
• 基层服务.....	23

【工作动态】

●10月12日，南县首届“数政杯”拔河运动会拉开帷幕，县数据局全体机关干部、县政务服务中心所有进驻窗口工作人员组成十二支队伍参赛。税务局窗口、人社局窗口、不动产窗口分别获得第一名、第二名、第三名。

●10月15日，县直机关工委印发《关于第一批“清廉机关”建设单位验收通过的通知》（南直发〔2024〕1号），南县数据局（南县行政审批服务局）通过“清廉机关”重点建设单位验收。

●10月16日，县委副书记、县长钟剑波主持召开“倾心听民声 聚力促发展”第7期调度会议。

●10月30日，全市“基层证明在线开具”经验交流暨工作推进会在南县召开，益阳市行政审批服务局党组成员、副局长李小虎出席会议并讲话。会议要求，各县市区要认真学习借鉴南县等先进地区的经验做法，不断完善基层证明在线开具服务功能，为企业群众提供更加高效、便捷的政务服务。11月，益阳市“基层证明线上开具”获评全国数字赋能审批制度改革典型案例。

●11月6日，县政协主席周尚亮主持召开“加快数字政府建设全面赋能政务服务高质量发展”专题协商会。

●11月6日，县委常委、常务副县长王强主持召开全县“高效办成一件事”工作推进会。

●11月11日，南县交通运输局和南县司法局服务事项正式

进驻南县政务服务中心办理。

●11月13日，县人民政府党组成员、副县长陈希主持召开南县稻虾产业公共服务数字平台初设方案汇报会，稻虾全产业链联合党委书记周建新，宣传部、发改局、稻虾中心、农机中心、农业农村局、市监局等单位参加。

●11月29日，湖南省十四届人大常委会第十三次会议通过了《湖南省优化营商环境条例》，将于2025年1月1日开始施行。《条例》共七章、60条，主要规定了市场环境、要素保障、政务服务、法治保障、监督奖惩等内容。

【窗口管理】

● “一网通办” 情况

“一网通办”上线试运行配置承接 762 项事项，平台事项上线率 39%。其中受办分离事项 352 项，受办一体事项 410 项，已开展办件 4040 件（含测试件），办结 3380 件。

●人员异动情况

调出人员：环保窗口易隽佳，经开区窗口杨简、吴毅，科工局窗口朱印。

调入人员：环保窗口周金彪，交运局窗口张家富，法律援助中心窗口李清、刘建龙、涂媛、郭桦、昌利红，公证处窗口孟婷、李翔、何艳、卢诗瑶、毕小芳。

●作风纪律情况（详见附件 1、附件 2）

10 月“钉钉”统计缺卡 12 人次。农信社窗口龚银辉 4 次，不动产窗口段佳 2 次，测绘队刘婷 1 次，教育窗口熊伟 2 次，税务窗口刘裕、彭娥各 1 次，公安窗口王智军 1 次。

11 月“钉钉”统计缺卡 6 人次。公积金窗口阳鼎威 2 次，不动产窗口段佳 1 次，农业农村窗口 1 次。人社窗口周舒 1 次，林业窗口高劲锋 1 次。

●“钉钉积分”情况

10月8日至11月30日排名靠后的工作人员：龚银辉、段佳、熊伟、阳鼎威。

●政务回访

10月至11月县政务大厅服务中心从数据库中抽取100件办件进行了电话回访，其中：医保窗口抽取31件、公安抽取19件、卫健窗口20件、农业窗口抽取12件、人社窗口抽取13件，城管窗口抽取2件、文广窗口3件。回访人对服务表示满意84件，其中无人接听14件，受访件号码空号2件，受访满意率为100%。

【窗口风采】

●政务服务明星

10月份政务服务明星：芦紫璇（综合窗口）、钟琳（市监窗口）、孙艳平（住建窗口）、叶芳波（发改窗口）、张森（文广窗口）、黄婷（医保窗口）、王轶（人社窗口）、蒋玲（公安窗口）、姚伟（民政窗口）、姜波（自然资源局规划管理窗口）等10人。

11月份政务服务明星：石惠（卫健窗口）、刘世杰（公安窗口）、官佩华（水利窗口）、朱艳军（市监窗口）、孟琪（住建窗口）、彭乐群（综合窗口）、秦丽英（城执窗口）、胡薇（人社窗口）、刘艳军（不动产登记中心）、赛晓庆（税务窗口）等10人。

●优秀首席代表

10月份优秀首席代表：张燕（市监局），左灿（交运局），葛斌（卫健局）等3人。

11月份优秀首席代表：罗新利（发改局），陈宇卓（住建局），肖为国（应急管理局）等3人。

●群众点赞

不动产登记中心、市监局获群众赠送锦旗。

【南县 12345 政务服务便民热线、县长信箱】

●便民热线工单办理情况

10 月，我县共受理便民热线平台交办件 611 件，其中投诉类 399 件，占 65.3%；求助类 137 件，占 22.4%；咨询类 66 件，占 10.8%；建议类 9 件，占 1.4%。承办量排名前五的单位分别为：县城管执法局 119 件；南洲镇人民政府 49 件；县住房和城乡建设局 42 件；县人社局 33 件；茅草街镇人民政府 31 件；群众不满意工单 10 件，非常不满意工单 37 件。（详见附件 3）

11 月，我县共受理便民热线平台交办件 628 件，其中投诉类 378 件，占 60.1%；求助类 183 件，占 29.1%；咨询类 49 件，占 7.8%；建议类 16 件，占 2.5%，其他类 2 件，占 0.3%。承办量排名前五的单位分别为：县城管执法局 113 件；县住房和城乡建设局 89 件；南洲镇人民政府 59 件；茅草街镇人民政府 29 件；县医保局和县交运局 26 件。群众不满意工单 9 件，非常不满意工单 39 件。（详见附件 4）

●县长信箱办理情况

10 月共收到信件 20 件。办理前三的事项是：城市管理、人力资源、社会治安。相关处理部门前三是：南县城市执法局 4 个、南县南洲镇人民政府 4 个、南县住建局 2 个。所有信件办结率 100%，无回复超时信件。

11 月共收到信件 22 件。办理前三的事项是：社会服务、资源环境、城市管理。相关处理部门前三是：南县公安局 3 个、南县教育局 3 个、南县城管局 2 个。所有信件办结率 100%，无回复超时信件。

【倾心听民声 聚力促发展】

在“倾心听民声 聚力促发展”第7期 调度会上的讲话

县委副书记、县长钟剑波

（根据录音整理 2024年10月16日）

一、充分肯定成绩

（一）群众投诉越来越少。今年第一季度，我县共受理市长热线平台交办件2433件，其中投诉类1340件，第三季度这两项数据分别下降了22.2%和18.1%，一些关乎群众切身利益的问题得到了有效解决，比如上季度会议中提出的疑难问题，除部分噪声扰民问题外，均已得到有效处置，受到了群众的普遍认可。

（二）事件反馈越来越好。按期反馈率100%，有效反馈率达90.37%，基本实现“事事有回音、件件有着落”。

（三）平台影响越来越大。市长热线、县长信箱等平台反映的群众诉求都是送上门来的群众工作，体现了人民群众对政府的信任。畅通各类民意诉求的反映渠道，认真倾听群众呼声是政府的重要政治责任和民生责任。今年在建立“倾心听民声 聚力促发展”工作机制后，有效解决问题529个，在群众中产生了热烈反响，群众对政府的信赖度、政府的公信力得到明显提升。

二、客观看待不足

在肯定成绩的同时，回应群众诉求、解决民生难题上还存在一些不足。一是群众满意度降低。第三季度的群众满意率环比下降

1.27%、回访不满意率环比上升 1.27%、非常不满意工单数量环比增长 8.6%，诉求办理的方法和质量还存在改进提升的空间，个别单位对热线工单办理重视程度不够，不满意事项跟踪处理还不到位，未能进行及时有效分析问题。据统计，不满意工单主要集中在土地承包补贴、城乡水质、自建房和小区的规划及房屋质量、违章建筑等领域，相关职能部门和乡镇要引起重视。二是部门主动性不足。截至 10 月份，“倾心听民声，聚力促发展”机制仍然只是靠县级领导座谈来推动，部门单位牵头研究问题、运用平台机制解决问题的次数仍然为零，主动性和参与感不高，各部门要变被动应付为主动谋划，超前思考、超前作为，及时解决群众合理诉求、对不合理诉求做好解释说明，实现从“接诉即办”向“未诉先办”“不诉自办”转变。三是部分疑难问题未解决。如三季度提出的犬吠噪音扰民问题，到目前为止还未形成有效解决方案，导致三季度这类诉求工单量持续上升；关于物业管理“老大难”问题，三季度受理了家属楼、农贸市场外墙开裂和酒店、小区外墙脱落等相关问题投诉 13 件，存在巨大的安全隐患，要引起高度警惕。对于以上这些问题，要进一步厘清部门和属地职责职能，深入剖析问题根源，提升诉求办理质效。

三、完善工作机制

畅通民意渠道，倾心听取民意呼声的目标是追求问题的解决，获得群众更高的满意度。做好这些工作，是贯彻落实坚持以人民为中心发展理念的政治要求，是坚持高质量发展，高水平安全统筹的生动实践，是坚持问题导向，破解发展瓶颈的路径选择，需要着力在完善长效机制上下功夫，及时回应群众的合理诉求，设

身处地的把好事办好、实事办实、难事办妥，不断增强群众的获得感、幸福感和安全感。

（一）坚持首派责任制。热线办交办群众反映的问题诉求是按照《事项权责清单》实行精准派单，热线办第一时间将工单交办至相关单位，该单位就为办理该事项的牵头单位，需严格按照“首次接办、全程跟踪、负责到底”的原则处理，对于职责范围内的事项，要用最短的时间完成，绝不能推拖等靠，把简单问题拖成复杂难题；对于存在职权交叉的事项，要主动协调相关职能部门予以共同解决，实在协调不了的，由牵头单位提请分管县级领导明确相关职能部门配合处置，形成答复和处理意见并回复到位。另外，县热线办要完善承办及退回工单的台账，安排专人进行台账动态巡查、更新，督促交办单位重点处理、回复即将到期工单，严格审核上报办结程序。

（二）落实领导调度制。各部门单位要将热线办理作为“一把手”工程，主要负责同志要做到真问、真管、真抓，着力加强本单位工作人员的政治素质、办理能力和服务水平，杜绝责任领导不闻不问、放手不管，任由工作人员自行处理，甚至推诿敷衍的现象；分管负责人要定期研判本单位工单数据和回复质量，分析群众关心关切方向，及时指导工作人员办理；分管副县长要亲自研究、亲自部署、亲自调度，及时听取单位汇报，特别是对关键问题、疑难问题、重点问题要悉心研究，将分管领域的同类问题进行梳理，每月专题调度，由“解决一个问题”推动解决“一类问题”。

（三）贯彻督导督办制。“倾心听民声 聚力促发展”工作机

制的本质是为群众办实事、解难题，最有效的方法就是第一时间深入一线、亲临现场了解真实情况。县督查室和热线办要利用联合督办、现场督办、专题调度、提醒函等多种方式，以督办提效率、促办理。针对不满意工单，要及时移交县督查室并形成专题通报内容，由热线办联合县督查室针对被通报单位责令责任单位限期重新办理，从而大幅提升工单处理效率和群众满意率，确保群众诉求得到有效解决。

四、具体问题界定

（一）关于城区下水道改道问题

下水道工程是提升城市排水能力、改善居民生活环境的关键设施，与群众生活息息相关。第三季度相关投诉达 15 件，大多是反映商家和居民存在“未批先改、私自施工，擅自改道、破坏设施”的问题，必须要引起高度的重视。**一是严格审批流程。**县住建局要加大社会层面的普法宣传力度，及时公布审批流程，让更多群众知晓“公共设施禁止私自改动破坏”，确保公共财产安全；同时要严格履行审批责任，加强对改道施工的批后监管，依法进行竣工验收。**二是强化行政执法。**县城管执法局作为城市综合管理工作的主要执行者，要以三季度的投诉工单为突破点，全面查处“擅自连接、更改管线”等下水道违规改道行为，依法依规进行严肃处理，处罚相关责任人并责令其恢复原状，期间要加强与住建部门的协作配合，形成工作合力。对于因违规改道可能导致的水质污染等问题，生环部门要及时介入调查处理，并依法追究相关人员的法律责任。**三是注重维护管理。**根据《南县市政公用设施管理办法》，县住建局具体负责城市排水防涝设施的建设维护，

要改变“重建设、轻养护”的观念，完善技术规范、作业流程，定期开展管网调查、更新管网信息，加强重视排水管道的巡查与维护，确保城市排水系统功能正常，设施完善、功能健全。

（二）关于物业服务管理问题

随着我县城市化进程的加快，物业管理行业快速发展，但同时也暴露出了物业服务质量参差不齐、物业管理纠纷频发、业主权益受损等一系列问题。对于第三季度受理 14 件物业管理投诉，有以下三点要求。**一是监管职责要再明确。**县住建局是物业管理活动的主管部门，要发挥牵头作用，以《南县物业管理实施暂行办法》为抓手，加快制定和完善物业服务质量标准和技术规范，依法依规处理物业管理区域内的问题，科学指导乡镇人民政府开展物业管理相关工作。各乡镇要对物业管理区域内的物业服务实施监督检查，确保物业管理活动的有序进行。对物业管理区域内的问题，有物业服务企业的，包括未报备的物业服务、住宅物业服务、商场等非住宅物业服务等，均由县住建局负责处理；没有物业服务企业的，由各乡镇按照属地管理原则负责处理。**二是协调联动要再加强。**县住建局要持续完善物业管理协调机制，加强多部门信息共享和联合执法，形成对物业管理活动的全方位、多角度监管网络。同时，城管执法局、公安局、生环局、市监局等相关部门要按照职责相互配合，共同做好监督管理，特别是要针对物业管理活动中出现的违法违规行为，加大查处力度、形成有效震慑。**三是调解机制要再创新。**对于已发生的群众投诉，要深入研究、精准派单、严肃处理，及时做好与群众的沟通反馈工作；同时，要创新探索基层自治机制，加大物业管理权责规定的宣传

力度，发挥村委会、片－组－邻“三长”作用，引导业主积极参与物业管理活动，坚持好、发展好新时代“枫桥经验”，确保政府监管不缺位、群众自治有成效，让物业与业主之间的小纠纷小矛盾化解在基层，降低这类问题的投诉数量。

（三）关于建筑物脱落安全隐患问题

第三季度建筑物脱落问题的投诉 13 件，既有居民住房、农贸市场，又有公共建筑、营业场所，这些风险隐患对人民群众的生命财产安全构成了严重威胁，不容马虎。一是**迅速整治安全风险问题**。县住建局作为主管部门，要承担起牵头责任，依据建筑物物权归属情况与相关责任主体对接，由行政事业单位所有、管理、使用的建筑由该行政事业单位处理，园区企业建筑由经开区处理，其他有物业管理服务的建筑物由住建局处理、没有物业管理服务的建筑物由属地乡镇人民政府处理，确保投诉的这几起问题得到快速、有效的整改。二是**全面开展隐患排查**。县住建局要加强源头管控，制定和完善相关制度，加强对建筑物设计、施工、验收等环节的监管，确保建筑物质量安全合规，同时公布风险线索征集方式、动员群众共同排查风险隐患；县城管执法局要加强对辖区内建筑物外立面、屋顶等部位的日常巡查和监管，及时发现并报告建筑物脱落隐患，督促相关责任单位进行整改。三是**构建闭环管理机制**。县自然资源局、县城管执法局、县应急管理局等相关部门要加强协调联动，将安全隐患排查的关口前移，在安全生产检查、日常巡逻执法的过程中发现的建筑物风险隐患及时报给县住建局；县住建局要明确专人负责统计处理隐患线索，同时加强技术支撑，依托无人机巡查、智能监测等现代科技手段，

构建全流程闭环管理，确保“发现一起、处置一起”。

（四）关于宾馆服务监督管理问题

近年来，我县文旅产业飞速发展，而宾馆服务是旅游产业链中的关键环节，更是展示地方文化、提升旅游体验的重要窗口。根据第三季度投诉情况来看，全县宾馆住宿单位在安全管理、服务质量等方面均存在一些问题，损害游客合法权益，破坏我县的城市形象和旅游形象。对此，须强化监管服务：**一是加强行业指导。**县商务局作为住宿业的行业主管部门，文旅广体局作为旅游业的行业主管部门，要加强对宾馆住宿业的服务指导，包括制定行业规范、标准和服务质量评价体系，对宾馆住宿单位进行等级评定和星级评定；定期组织行业培训，提升从业人员的业务素质和服务水平。**二是规范行业运营。**两个行业主管部门，要牵头完善监管机制，县公安局、应急管理局、消防救援大队、市监局、卫健局要加强联合执法，加大对宾馆住宿单位的排查频次和力度，对发现的违法违规行为要及时严肃查处并公开曝光，形成有效震慑。**三是提升服务质量。**县商务局、文旅广体局要加强系统思维，不仅要推动宾馆住宿业的问题整改到位，更要结合我县的风土人情和特色资源，引导宾馆进行本土化、主题化转型，融入全域旅游服务品牌，带动全县旅游经济高质量发展。

【便民举措】

南县：“三化”举措提升民生诉求办理质效

今年以来，该县聚焦群众关心的热点、难点、堵点问题，通过细化权责时限、优化办理机制、强化诉求办理，打通民生服务“最后一公里”。一是细化权责时限。印发《权责事项清单》，厘清县直各单位、乡镇之间的权责边界，梳理城乡运行管理事项19大类594项小类，形成成熟事项有序纳入、不合规事项及时退出机制，切实做到通过“一个诉求”化解“一类问题”。强化责任刚性约束，以30日历日为周期将群众高频诉求、悬而未决难题进行拉单列表，形成工作提示函由县级领导亲自调度，重点难点问题由县长每季度亲自督办。截至目前，下发18件工作提示函，县长亲自督办4次。二是优化办理机制。将信访、网信、12345热线、县长信箱、微建议、网小格、村（居）民代表联系服务群众等渠道归并至“一网统管”。截至目前，收集群众诉求6875个。建立快速响应机制，对群众诉求加快研判交办，明确整改措施、完成时限，及时跟进、回访、挂牌销号。构建30余个典型案例库，为解决类似问题提供借鉴经验，进一步提高治理效能，群众诉求解决时间缩短20%。三是强化诉求办理。紧盯诉求响应率、事项办结率、群众满意率，推动化解噪声扰民、路灯管理、违章建设、公路养护、智慧停车收费、房屋质量、环境污染、小区规划8大类疑难问题。截至目前，解决问题2347个，平台受理事项按期反馈率100%，事项办结率100%，工单流转效率提升30%。鼓励并邀请群众参与政府决策，通过对问题办理

的点评反馈，及时掌握群众对办理结果、服务质量的满意度，让政府“干的事”与群众“盼的事”精准衔接。截至目前，解决群众急难愁盼问题 706 个，涉及教育、医疗、住房等关键民生领域难题占比 60%，群众满意率提升 15%。

（文 | 南县数据局）

从“减证”到“无证” 湖南南县打造“无证明”服务新模式

“曾先生您好，我是您在网上预约的上门办证工作人员。”11月12日一大早，湖南南县乌嘴乡东风桥村村民曾敏家家门被敲响，来人是村里的便民服务员尹春燕。

原来，曾敏打算拆老房子建新房，他听说可以在手机上办手续，却不知道怎么办，于是联系了村便民服务员尹春燕。在尹春燕的指导下，他登录湘易办APP，足不出户就办好了所有流程。

“15个工作日内会通过，通过一个你就能直接盖房子了，不用各种地方跑了。”尹春燕临走前叮嘱他，整个办证前后用了不过半小时。

今年以来，南县实施证明事项清理行动，取消不应由基层组织出具证明的亲属关系证明、居民身份信息等事项36项，精心筛选并集中展示首批县直部门及基层的经营场所证明、宅基地权属来源证明、居民分户证明、低收入家庭认定等20项高频证明事项，实行“一键申请”、快速响应，统一申报材料，减少冗余信息，让证明开具更加简洁高效。

同时，南县积极推动基层证明服务全面迈入数字化时代，通过“线下”向“线上”转型的思路，构建线上服务平台，将高频证明事项迁移至“湘易办”APP，打造“无证明城市”专区，实现线上申请、审核、开具、送达、领用一站式服务，统一证明模板，简化审核流程，一键生成电子证明，极大提升办理效率与便捷性。

三仙湖镇年丰村的杨双是一名视力残疾人，11月10日她来到镇便民服务中心，想要办理推拿按摩个体营业执照。见此情况，工作人员立即启动“帮办代办”服务程序，派专人负责帮她填写注册登记申请表格、数据信息业务系统录入、指导操作完成实名认证。不到半个小时，打印好的营业执照就送到申请者手里。“服务很贴心，工作人员很耐心，要是光靠我自己肯定搞不定的，真是太感谢你们了。”

今年以来，南县数据局秉持着“店小二”的服务精神，为群众提供贴心“帮办代办”“跨域通办”服务，设立帮办专窗和跨域通办窗口，安排专人为申请办事的企业和群众帮办代办，一次帮办到底，突出解决特殊情况下企业和群众办事难的问题，让办事企业和群众真正感受到政务服务的温暖。

为了优化服务流程、提升用户体验，整合政务服务网、电子证照库、电子印章等政务服务资源，南县建立数据共享与互认机制，为在线办理提供坚实技术支撑。同时重塑业务流程，实现申请到送达全程电子化，资料云端流转，并联审批加速办理。证明材料开具后，主动通过短信通知申请人，在手机端在线查看、下载加盖电子印章的证明文件，实现证明开具减时间、减跑动、减成本，真正实现了“让数据多跑路，群众少跑腿”。

为了项目的顺利推进，南县强化组织领导，成立由县政府主要领导挂帅的项目工作小组，统筹协调各方资源，形成全县上下一盘棋的工作格局。制定并落实一系列项目管理、监督与评估制度，确保项目规范运行、高效推进。

同时，根据特殊证明的开具要求，如无犯罪记录证明、居民死亡医学证明（推断）书等，南县在乡镇、村（社区）与医疗机构、公安派出所等单位间，建立了覆盖证明开具发起、接收、处理、反馈等环节的工作任务流转响应机制。强化资金保障，安排专项资金用于项目建设，同时加强资金监管与审计，确保资金专款专用，提高资金使用效率。

“从申请、审批、开具到送达，全程在网上完成，实现办理流程闭环化。办理进度公开透明，确保流程进度实时可查，减少不必要的奔波，降低办事成本。”据南县数据局相关工作人员介绍，建立这样一套涵盖反馈、监督与整改等环节的服务监管闭环体系，群众和企业可以直接在系统反馈意见，优化服务的同时，有效遏制了“证明”乱象。目前，该项服务的触角已经延伸至全县的每一个村镇，共在线开具经营场所证明等各类证明 2634 份。

（文 | 刘馨予 聂巍）

【部门动态】

南县“一网统报”助力基层减负提效

“现在用‘一网统报’这个平台，不用重复报，只需要在前一次填报的基础上更新数据，平台把业务数据进行汇总，部门之间也能共享获取，既省事又安全。”南县南洲镇基层干部陈寰宇说。

据悉，南县“一网统报”平台借助云计算和移动互联等现代信息技术，将表单定制、任务分配及数据录入、查询、更新融为一体，有效为基层干部工作减负，强化政务服务的数据安全保障。

今年来，南县以数据赋能，持续破解基层治理“小马拉大车”问题，针对基层工作中报表繁多复杂、标准不统一、重复提交、部门系统数据不能共享等突出现象，南县开发“一网统报”系统，打破基层常规报送工作模式，整合线上填报任务，实现一网核数据，一键报表格。

截至目前，“一网统报”平台已成功应用 18 种表单模板，启动 146 个报表任务，覆盖了 60 个填报单位。南县线上线下同步建立包含 47 万人口信息、7 万法人实体及 45 万户房屋数据的综合数据库。这一变革显著减少了基层干部填报工作时间 60%，提升了报表整合效率 30%，有效回应了基层干部对提升政务工作效率的迫切需求。

下阶段，南县还将持续优化平台功能，逐步引入信息化项目进度报告、专题指标数据收集、人口信息库、法人信息库及房屋信息的整合与更新等功能，全面提升系统效能。

（文 | 李子苗）

强化便民热线办理工作推动解决群众 “急难愁盼”

10月22日南县自然资源局为了进一步加强便民热线工作办理力度召开党组专题会议。

会上学习传达了2024年南县第三季度“倾心听民声 聚力促发展”会议精神，认真梳理了今年以来群众最关心的房屋产权证办理、城乡规划建设等热点、难点、焦点问题，坚持以为群众办事、让群众满意为标准，不断提高政府服务水平。对已妥善解决的问题“回头看”，重点协调解决群众对处理结果不满意的诉求，转派业务股室再次复盘处理，并由各业务股室分管领导牵头负责，形成“一件一册”的具体解决方案，进一步压实工作责任，强化工作措施。

今年以来，南县自然资源局受理市长热线、县长信箱等便民热线工作平台来电来信共138件，信件按期反馈率100%，办结率100%，群众满意率超过95%。始终将便民热线工作当成一项政治工程、民生工程来抓，以实事求是为基准，以改善民生为目的，优化工作流程，加强部门间衔接，全力解决民生诉求。

（文 | 郭宇桓）

【基层服务】

三仙湖镇：村民建房“一件事”，乡村振兴“固地基”

“申请资料比以前少，审批时间比较快，提交建房申请资料后，短短一周我就拿到了建房证件。现在房子毛坯已经建起来了，等装修完了就可以搬新家。”10月15日，南县三仙湖镇咸嘉垸村黄德怀感叹，按要求备齐村民建房审批所需资料，由村委会代办，一次都不用跑，真的很方便。

自“农村建房‘一件事’”试点工作开展以来，三仙湖镇自然资源和村镇建设事务中心将农村村民宅基地审批、农村村民住宅建设规划许可（县级权限）2个事项进行梳理和整合，全力推进农村建房“一件事、一次办”，实现让数据“多跑路”，群众“少跑路”，为全镇农村居民建房审批提供高效服务。

“一件事”就近办。延伸政务服务“触角”。推出统一收件、出件，并提供审批咨询、指导和代办等服务。群众只需提供承诺书、户口本、设计图等相关材料，村级便民服务站代办员指导群众填写申请材料，并在完成村级建房公示后提交至镇自然资源和村镇建设事务中心申请受理，实现“一次告知、一表申请、一窗受理、一次办好”的运作模式。

“一件事”精简办。镇自然资源和村镇建设事务中心收齐材料后，根据申请人信息在5个工作日内联合相关部门工作人员进行初审和现场踏勘，实现申请材料、审查意见、审批结果多部门共享，避免让村民重复提交材料，切实优化流程，让审批“精简办”。

“一件事”上门办。联席会议通过后，第一时间出具《农村宅基地批准书》和《乡村建设规划许可证》，并及时联系群众前来窗口领取证书。针对部分距离较远、行动不便的群众，主动上门把证书交到了建房户手中，不让村民多跑腿，打通村民建房审批“最后一公里”。

截至目前，三仙湖镇通过湖南省一网通办平台为群众办理了2户建房手续，成功完成试点工作先试先行。下一步，三仙湖镇自然资源和村镇建设事务中心将进一步加强业务培训、加快审批速度，切实解决好群众“急难愁盼”问题，提升政务服务效能，为乡村振兴“打好地基”。

（文 | 刘玉）

青树嘴镇：基层证明“云上发”，群众服务“数字办”

为了让数据“多跑路”、让群众少跑腿，青树嘴镇聚焦群众办事“证明多、难出具、来回跑、多头跑”等难点堵点问题，全力推广“湘易办”基层证明线上开具专区，确保群众足不出户即可实现证明开具。

“湘易办”基层证明线上开具专区集成了在线申请、审核审批、电子签章、结果反馈等全链条功能，群众只需“一次登录、全网通办”。此专区如今可实现不动产申请登记的亲属关系证明、房屋和土地使用权无争议的证明、经营场所证明等14类高频基层证明材料线上开具。目前，青树嘴镇依托“湘易办”基层证明线上开具专区，已在镇政府便民服务中心、全镇11个村（社区）全面推广线上证明申报服务。

“以前开证明必须回村里，流程繁琐，耗时也长。现在在手机上轻轻一点，就可随时随地在线申请，简直太方便了。”来镇便民服务中心办事的何先生对青树嘴镇“基层证明，在线开具”这一服务赞不绝口。小证明，大变革。

下一步，青树嘴镇将持续推进基层证明线上开具服务全覆盖，强化对群众的宣传引导、对业务人员的培训，确保群众提出的申请得到及时处理，切实将便民利民举措做好做实。

（文 | 张子豪）

本期报送：县政务公开政务服务领导小组组长、副组长

本期发送：县政务公开政务服务领导小组成员单位

编辑：黄琪 湛武 初审：李扬 聂巍 审核：谢莉

附件 1

南县政务服务中心窗口考评统计表（2024 年 10 月）

部门窗口名称	区域	人数	总得分	平均分	排名	备注
医保局窗口	A 区	1	102.00	102.00	1	
人社局窗口	B 区	28	2835.00	101.25	2	
卫健局窗口	G 区	2	201.50	100.75	3	
综合窗口	E 区	10	1006.50	100.65	4	
税务局窗口	C 区	28	2816.00	100.57	5	
公安局窗口	F 区	13	1305.50	100.42	6	
市监局窗口	G 区	10	1003.00	100.30	7	
住建局窗口	H 区	7	700.00	100.00	8	
自然资源局 规划管理股窗口	H 区	4	400.00	100.00	8	
发改局窗口	H 区	3	300.00	100.00	8	
益阳市生态环境局 南县分局窗口	H 区	2	200.00	100.00	8	
民政局窗口	G 区	2	200.00	100.00	8	
水利局窗口	H 区	2	200.00	100.00	8	

部门窗口名称	区域	人数	总得分	平均分	排名	备注
农业农村局窗口	G 区	2	200.00	100.00	8	
自然资源局 审改股窗口	E 区	2	200.00	100.00	8	
住房保障中心窗口	A 区	1	100.00	100.00	8	
文旅广体局窗口	H 区	1	100.00	100.00	8	
残疾人联合会窗口	A 区	1	100.00	100.00	8	
科工局窗口	A 区	1	100.00	100.00	8	
自然资源局 不动产登记中心	D 区	27	2698.00	99.93	9	
经开区管委会窗口	A 区	3	299.50	99.83	10	
应急管理局窗口	G 区	2	199.50	99.75	11	
林业局窗口	G 区	3	299.00	99.67	12	
城执局窗口	H 区	4	397.00	99.25	13	
自然资源局 测绘队窗口	E 区	3	297.00	99.00	14	
益阳市住房公积金管理中心南县 管理部窗口	G 区	1	98.50	98.50	15	
司法局窗口	A 区	1	98.50	98.50	15	
教育局窗口	G 区	1	93.00	93.00	16	

南县政务服务中心窗口考评统计表（2024 年 10 月）

公共服务窗口名称	区域	人数	总得分	平均分	排名	备注
湖南省邮政速递物流有限公司 （南县营业部）窗口	F 区	1	100.00	100.00	1	
中国银行南县支行窗口	G 区	1	100.00	100.00	1	
南县鑫运印章有限公司窗口	G 区	1	100.00	100.00	1	
中国铁塔股份有限公司 南县办事处窗口	H 区	1	100.00	100.00	1	
国网湖南省电力公司 南县供电分公司窗口	D 区	1	100.00	100.00	1	
湖南有线南县网络有限公司窗口	H 区	1	98.00	98.00	2	
南县华通燃气有限公司窗口	D 区	1	98.00	98.00	2	
南县城乡水务有限公司窗口	D 区	2	196.00	98.00	2	
湖南南县农村商业银行股份有限 公司政务中心分理处窗口	C 区	2	188.00	94.00	3	

（备注：窗口考评总得分为月度窗口考勤、窗口延时服务、突出表现、个人及窗口集体荣誉综合得分累计；窗口考评平均分按照窗口进驻人数平均计算）

附件 2

南县政务服务中心窗口考评统计表（2024 年 11 月）

部门窗口名称	区域	人数	总得分	平均分	排名	备注
医保局窗口	A 区	1	102.00	102.00	1	
人社局窗口	B 区	28	2829.00	101.04	2	
卫健局窗口	G 区	2	202.00	101.00	3	
公安局窗口	F 区	13	1312.50	100.96	4	
税务局窗口	C 区	28	2819.00	100.68	5	
民政局窗口	G 区	3	302.00	100.67	6	
水利局窗口	H 区	2	201.00	100.50	7	
综合窗口	E 区	10	1004.00	100.40	8	
市监局窗口	G 区	10	1003.00	100.30	9	
自然资源局 不动产登记中心	D 区	27	2701.00	100.04	10	
住建局窗口	H 区	7	700.00	100.00	11	
发改局窗口	H 区	3	300.00	100.00	11	
益阳市生态环境局 南县分局窗口	H 区	2	200.00	100.00	11	

部门窗口名称	区域	人数	总得分	平均分	排名	备注
自然资源局审改股窗口	E 区	2	200.00	100.00	11	
住房保障中心窗口	A 区	1	100.00	100.00	11	
文旅广体局窗口	H 区	1	100.00	100.00	11	
残疾人联合会窗口	A 区	1	100.00	100.00	11	
科工局窗口	A 区	1	100.00	100.00	11	
经开区管委会窗口	A 区	3	300.00	100.00	11	
应急管理局窗口	G 区	2	200.00	100.00	11	
城执局窗口	H 区	4	400.00	100.00	11	
自然资源局测绘队窗口	E 区	3	300.00	100.00	11	
司法局窗口	A 区	1	100.00	100.00	11	
法律援助中心窗口	E 区	5	500.00	100.00	11	
公证处窗口	E 区	5	499.50	99.90	12	
自然资源局 规划管理股窗口	H 区	4	397.00	99.25	13	
教育局窗口	G 区	1	99.00	99.00	14	
农业农村局窗口	G 区	2	197.00	98.50	15	

南县政务服务中心窗口考评统计表（2024 年 11 月）

公共服务窗口名称	区域	人数	总得分	平均分	排名	备注
湖南南县农村商业银行股份有限公司政务中心分理处窗口	C 区	2	201.50	100.75	1	
湖南省邮政速递物流有限公司（南县营业部）窗口	F 区	1	100.00	100.00	2	
中国银行南县支行窗口	G 区	1	100.00	100.00	2	
南县鑫运印章有限公司窗口	G 区	1	100.00	100.00	2	
中国铁塔股份有限公司南县办事处窗口	H 区	1	100.00	100.00	2	
湖南有线南县网络有限公司窗口	H 区	1	100.00	100.00	2	
南县华通燃气有限公司窗口	D 区	1	100.00	100.00	2	
南县城乡水务有限公司窗口	D 区	2	199.50	99.75	3	
国网湖南省电力公司南县供电分公司窗口	D 区	1	99.00	99.00	4	

（备注：窗口考评总得分为月度窗口考勤、窗口延时服务、突出表现、个人及窗口集体荣誉综合得分累计；窗口考评平均分按照窗口进驻人数平均计算）

附件 3

南县 12345 政务服务便民热线 10 月工单情况

序号	单位	有效工单量	按时反馈率	回访满意率	回访不满意率	回访不满意量	回访非常不满意量
1	南洲镇	49	100.00%	2	2	8.16%	39
2	浪拔湖镇	19	100.00%	0	1	5.26%	12
3	麻河口镇	15	100.00%	0	0	0%	11
4	茅草街镇	31	100.00%	0	3	9.68%	25
5	厂窖镇	17	100.00%	0	2	11.76%	13
6	华阁镇	25	100.00%	0	0	0%	19
7	明山头镇	7	100.00%	0	0	0%	5
8	青树嘴镇	8	100.00%	0	1	12.50%	3
9	中鱼口镇	15	100.00%	1	1	13.33%	12
10	武圣宫镇	11	100.00%	0	0	0%	8
11	三仙湖镇	19	100.00%	0	0	0%	15
12	乌嘴乡	8	100.00%	0	0	0%	6
13	城管执法局	119	100.00%	3	10	10.92%	92
14	交警大队	22	100.00%	0	0	0%	21

序号	单位	有效工单量	按时反馈率	回访满意率	回访不满意率	回访不满意量	回访非常不满意量
15	人社局	33	100.00%	0	0	0%	30
16	交运局	25	100.00%	0	2	8.00%	19
17	供电公司	4	100.00%	0	0	0%	4
18	城发投	4	100.00%	0	0	20.00%	2
19	住建局	42	100.00%	1	5	14.29%	33
20	卫健局	13	100.00%	0	0	0%	8
21	公安局	22	100.00%	0	2	9.09%	18
22	市监局	21	100.00%	0	1	9.09%	16
23	医保局	27	100.00%	0	1	3.70%	20
24	县生环局	14	100.00%	0	2	14.29%	8
25	教育局	21	100.00%	0	2	9.52%	19
26	自然资源局	12	100.00%	0	1	8.33%	9
27	消防大队	4	100.00%	1	0	20.00%	3
28	发改局	2	100.00%	0	1	50.00%	1
29	电信公司	1	100.00%	1	0	100.00%	0
30	退役军人事务局	1	100.00%	1	0	100.00%	0

附件 4

南县 12345 政务服务便民热线 11 月工单情况

序号	单位	有效工单量	按时反馈率	回访满意率	回访不满意率	回访不满意量	回访非常不满意量
1	南洲镇	66	100.00%	90.91%	2	9.09%	4
2	浪拔湖镇	12	100.00%	100.00%	0	0%	0
3	麻河口镇	15	100.00%	100.00%	0	0%	0
4	茅草街镇	22	100.00%	86.36%	0	13.64%	3
5	厂窖镇	6	100.00%	83.33%	1	16.67%	0
6	华阁镇	26	100.00%	88.46%	1	11.54%	2
7	明山头镇	13	100.00%	100.00%	0	0%	0
8	青树嘴镇	9	100.00%	88.89%	0	11.11%	1
9	中鱼口镇	14	100.00%	100.00%	0	0%	0
10	武圣宫镇	13	100.00%	92.31%	0	7.69%	1
11	三仙湖镇	9	100.00%	100.00%	0	0%	0
12	乌嘴乡	5	100.00%	100.00%	0	0%	0
13	城管执法局	100	100.00%	90.00%	2	10.00%	8
14	交警大队	28	100.00%	100.00%	0	0%	0
15	人社局	37	100.00%	97.30%	0	2.70%	1

序号	单位	有效工单量	按时反馈率	回访满意率	回访不满意率	回访不满意量	回访非常不满意量
16	交运局	47	100.00%	93.62%	0	6.38%	3
17	供电局	7	100.00%	100.00%	0	0%	0
18	城发投	8	100.00%	87.50%	0	12.50%	1
19	住建局	33	100.00%	93.94%	1	6.06%	1
20	卫健局	8	100.00%	87.50%	0	12.50%	1
21	公安局	23	100.00%	86.96%	1	13.04%	2
22	市监局	21	100.00%	90.00%	1	10.00%	1
23	医保局	17	100.00%	94.12%	0	5.88%	1
24	县生环局	6	100.00%	100.00%	0	0%	0
25	住保中心	11	100.00%	100.00%	0	0%	0
26	教育局	37	100.00%	94.44%	0	5.56%	2
27	自然资源局	3	100.00%	100.00%	0	0%	0
28	文旅广体局	38	100.00%	89.47%	1	10.53%	3
29	税务局	6	100.00%	83.33%	0	16.67%	0
30	水利局	3	100.00%	66.67%	0	33.33%	1
31	农业农村局	5	100.00%	100.00%	0	0%	0