

更方便 更快捷 更省心

——广昌县持续唱响“广畅办”政务服务品牌纪实

胡媛任 为 本报全媒体记者 钟海华

“以前办事来回跑，如今服务送上门。”在广昌县，当地居民发现，这两年身边好像多了个管家——说出困难和需求，就会有政务服务专员上门帮办各类事项。这个变化，要从县里打造的“广畅办”政务服务品牌说起。

近年来，广昌县聚焦群众和企业所思所盼所忧，大力唱响“广畅办”政务服务品牌，创新推出小赣事“广畅办”帮办代办服务队伍、“一核多点”政务服务模式、“广昌政务直播间”等一系列政务服务优化措施，推动政务服务提质增效，不断提升人民群众的满意度和幸福感。

政务“外卖员”——像送餐一样送服务

广昌县目前有58名受过专门培训的政务服务专员，在下辖乡镇、村(社区)有166名帮代办员。这支覆盖县乡村三级的小赣事“广畅办”帮办代办服务队伍，像外卖小哥送餐一样，通过实地走访、上门服务等多种方式，为企业和群众提供咨询导办、服务引导、一次性告知、表格填写等各类政务服务。

“我把这年纪不会用智能手机，身体

也有残疾不方便走动，多亏社区的帮代办员主动找上门帮忙办理房屋继承手续。”看着坐在客厅里帮自己填写表格、整理材料的帮代办专员，家住广昌县盱江镇的85岁居民邓英兰激动地说。社区考虑到其年事已高、腿脚残疾，出行很不方便，社区特地帮她申请了帮代办员帮忙。

不仅如此，“广畅办”还与助企“零号员工”及城乡“三长”结合，通过“企心办”服务平台及“广昌营商”微信小程序及时响应企业需求。企业注册、证照办理这类以前少不了跑腿的事，现在动动手指就能享受“管家式”服务。

据了解，自2023年建立以来，该县小赣事“广畅办”帮办代办服务队伍已经为办事企业和群众帮办代办事项6.5万余件，企业群众满意率达100%。

政务“便利店”——把服务大厅搬到小区门口

“从来没有想过，下楼遛个弯就能把房产证换了！”在盱江镇羊面岭社区便民服务站，潘民娥女士手捧着尚留有打印机余温的不动产登记证，开心得合不拢嘴。2024年1月25日，抚州市首次实现全过程

在“家门口”办理不动产转移登记，见证了政务服务从“中心大厅”到“小区门口”的转变。

广昌县近年来大力推行“一核多点”城区政务服务改革，以县政务服务中心为核心，在城区内开设了3个社区便民服务站，构建了“县—社区”政务服务体系，推进政务服务向社区延伸——针对社区居民医疗保险、居民养老等57项高频事项，提供“就近办”“自助办”“上门办”“网上办”等服务模式。这些政务服务站就像便利店一样嵌在小区里，老百姓下楼就能办事。

数据显示，今年以来，这些社区服务点已服务企业、群众2.7万余人次，有效满足群众“就近能办、多点可办、少跑快办”的需求。

政务“直播间”——“政策主播”线上答疑

“新生儿医保怎么办？”“个体户专项退税咋填？”在广昌政务直播间，一个个问题刚飘过屏幕，专员们立刻亮出办理链接。“现在的政府服务，比网购客服还贴心！”跟着直播间的提示操作，刚办完公

金提取的程先生打趣说。

在广昌，群众如今爱上了“追”政务直播间。直播间里，多个部门工作人员轮流化身“政策主播”，在线解答网友提问、指导群众办事。

为更好满足企业群众办事需求，打通政府与群众对话“最后一公里”，广昌县开设广昌政务直播间，通过开展“云上政策解答，以更直观、更有趣、更高效的方式，解读政务政策、讲解办理流程，为企业和群众提供更加精准化、个性化的增值服务。

截至目前，广昌政务直播间已邀请税务局、公积金办事处、人力资源和社会保障局、司法局、医保局、市监局、不动产登记中心等单位开展了8期专场直播，现场回复群众反映问题123个，收集群众反映问题230余个，办理率达100%，直播累计观看人数达8.6万人次。广昌县政务服务中心主任康丽表示：“好服务没有‘天花板’。今天群众夸‘真方便’，明天就要做到‘更贴心’；企业说‘效率高’，我们就要追求‘零延误’。‘广畅办’政务服务品牌的打造一直在路上，我们会继续努力，优化服务。”

我省公布10起建筑垃圾专项整治典型案例

本报讯(全媒体记者徐黎明 通讯员王纪洪)5月22日，记者从省住房城乡建设厅获悉，我省开展城市建筑垃圾专项整治以来，各地围绕建筑垃圾突出问题排查整治，严厉打击建筑垃圾产生、收集、贮存、运输、处置、利用各环节违法违规行为，目前公布了第一批10起建筑垃圾执法典型案例。

此次公布的案例分别为江西某实业有限公司未经许可擅自设置建筑垃圾、南昌市某保洁服务有限公司随意倾倒建筑垃圾、某运输有限公司未经核准擅自设置建筑垃圾等10起案例。案例当事人或单位违反了城市建筑垃圾管理条例或有关规定，罚款金额从200元至1万元。公布建筑垃圾专项整治典型案例，是为了强化典型案例警示教育作用，进一步完善建筑垃圾全流程监管，不断深化执法检查和督导惩戒力度。

“智慧健康江西”小程序上线

本报讯(朱雅丽 全媒体记者倪可心)5月19日，记者从省卫生健康委获悉：“智慧健康江西”小程序于当日正式上线。居民只需要在“赣服通”政务服务平台搜索即可找到“智慧健康江西”小程序进行家庭医生在线签约、咨询问诊等操作，享受全周期健康管理服务。

省卫生健康委基层处相关负责人介绍，“智慧健康江西”小程序是我省“互联网+医疗健康”的创新实践。这一平台将成为赋能家庭医生服务、提升居民健康获得感的重要载体，让“家门口的健康守护”更智慧、更高效。

家庭医生是居民健康的“守门人”，也是基层医疗服务的核心力量。近年来，我省将家庭医生签约服务作为基层卫生服务的核心任务，去年全省家庭医生签约服务覆盖率56.7%，重点人群签约率85.5%；高血压、糖尿病患者规范管理率超74%，血压、血糖控制率超77%；基层医疗机构年诊疗服务占比提升至56.6%，群众满意度超90%。

蓉江新区“医保小管家”服务大民生

本报赣州讯(刘新权 通讯员施自强、陈茜)近日，赣州蓉江新区医保分中心工作人员小吴在潭东镇解胜村宣传医保政策时，了解到村民罗大爷符合办理慢性病条件，随即告知罗大爷所需材料和办理流程，并帮助其完成认定和办理。“现在办了心衰慢性病，拿药只要80多块钱，报销金额比以前多了，负担减轻了不少。”罗大爷感激地说。

据了解，赣州蓉江新区医保分中心推行“医保小管家”精准服务，工作人员“一对一”对接新区38个村(居)群众，解决群众医保报销中“不会办、办不了、来回跑”的难题，为困难群众、孤寡老人、残障人士等特殊群体提供“上门办”“帮代办”医保服务。目前，赣州蓉江新区医保分中心“医保小管家”已入户对接困难群众400余户。

此外，蓉江新区颐养中心已与潭东镇卫生院实现医疗资源共享，头疼脑热等常见病可在院内就医结算，实现医保支付全程一站式服务。

珠山区社区广播便民服务“零距离”

本报景德镇讯(张愉 通讯员海里浪)近日，随着清脆悦耳的开场曲在社区上空响起，景德镇市珠山区里村街道马鞍山社区广播正式开播。

社区虽小，连着千家万户。一直以来，马鞍山社区坚持以创新服务模式不断提升居民的幸福指数。此次开播的社区广播设置了丰富多样的板块，内容贴近居民生活实际。其中，“社区动态”涵盖社区最新的政策通知、活动安排，居民可以第一时间了解社区事务，积极参与社区建设；“安全知识”普及防火、防盗、防诈骗等实用知识，为居民日常生活加上“安全锁”；“生活小妙招”分享烹饪、家居清洁等实用技巧，帮助居民轻松提升生活品质。此外，天气预报和音乐赏析环节为社区生活增添一份温暖与惬意。

“以前主要通过微信群或者公告栏获取社区信息，容易错过。现在社区广播一响，各种实用信息立马就能知道，特别方便。”居民张阿姨开心地说。社区广播有效解决了信息传递“最后一公里”的问题，尤其是对于老年居民等群体，提供了更直接、更便捷的信息获取渠道。

“社区广播不仅是一个信息发布平台，更是我们与居民情感交流的纽带。”马鞍山社区负责人表示，“希望通过广播，让社区的声音传递到每一个角落，增强居民对社区的认同感和凝聚力，共同营造和谐美好的社区环境。”

小广播，大民生。马鞍山社区接下来将根据居民需求不断优化广播内容，邀请居民参与广播节目，不断拉近社区与居民的距离，为社区治理注入新活力。

西湖区正式推出线上“幸福圆桌会”

近日，南昌市西湖区依托“党群服务365·治汇西湖”平台升级成果，正式推出线上“幸福圆桌会”平台，为辖区居民架起了一条群众建议征集“云通道”。

从线下到线上，服务更便捷。以往，西湖区主要依托街道社区定期召开线下“幸福圆桌会”收集群众建议。这种传统方式虽能直接沟通，但存在时间与地点的局限性，上班族和行动不便者难以参与。如今，居民只要动动手指，就能通过线上“幸福圆桌会”平台随时随地提交建议，极大提升了群众建议征集的便捷性与可及性。

从单一到多样，渠道更丰富。“幸福圆桌会”平台新增“我有事要报”“民情民意直通车”“幸福圆桌会”主题征集”等栏目，聚焦群众生活与工作中的问题、涉及自身权益的诉求、对公共事务的建议，以及“幸福圆桌会”主题，全面拓宽了群众建议的收集面。此外，平台引入的“数字社工”，可24小时为居民提供政策答疑、业务咨询等服务，为群众参与建议征集提供贴心的支持。

从人工到智能，决策更精准。“幸福圆桌会”平台将收集到的民生议题和群众建议自动纳入“党群服务365·治汇西湖”平台数据体系，进行跨平台整合，系统从民生领域、紧急程度等维度进行分类、整理和分析，通过可视化界面直观看到民生问题的分布态势，为区委、区政府科学决策提供坚实的数据依据，真正实现从“接诉即办”到“未诉先办”的转变。(孙荣)

有事就@“刚刚好”

——彭钢和他的“指尖警务”

本报全媒体记者 邹海斌 文/图

在宜春市明月山脚下的洪江镇，有这样一名警察：他以“刚刚好”为昵称，在大山里建起一个个微信群，并有求必应、有问必答的态度，被乡亲们形容为“云端警务室”。他就是宜春市公安局明月山分局洪江派出所教导员彭钢。

“我做的都是一些鸡毛蒜皮的小事。”5月20日，见记者来访，彭钢腼腆地说。2020年6月，彭钢从分局派到洪江派出所工作时，对如何开展群众工作充满困惑。他想起了前辈的教诲：“警察必须深入群众，若群众遇到困难却不向自己求助，那便是工作没做好。”

这里地广人稀，山高路陡，交通不便。然而，老所长邹国梁这位“全国特级优秀人民警察”，以步行入户走访的方式深入群众，用脚板丈量辖区的形象深深地刻在彭钢心中。他勉励自己，要像老所长一样，努力成为被百姓铭记的好警察。

如何向山区群众更好地传递警务信息，更广泛地了解社情民意？2022年，彭钢借鉴“家校群”模式，建起了“一班一警”家长群和“一村一警”警民联系群。

为把居住分散的山区群众聚拢起来，彭钢尝试以“刚刚好”为昵称，在全镇分村、组、行业、商会新建或加入一个个微信群，目前警民联系微信群总数达134个，覆盖9000人。

“刚刚好”微信群可不简单，它是彭钢开展“指尖警务”的重要平台。在这里，派出所探索出“六联+微警务”模式，实现了“六办”，即马上办、网上办、一次办、就近办、帮忙办、规范办。派出所就像被装进了老百姓的手机里，民警能第一时间在群

里响应群众需求。

刚建微信群时，部分群众不理解，但彭钢和同事们秉持“有求必应、有问必答”的态度，真心实意地为群众服务。慢慢地，群众接受了这个新事物，“刚刚好”微信群的存在感日益增强。

从办理证件预约到治安隐患反馈，从可疑人员报告到儿童防溺水提醒，各类事务都能在群里反映。“刚刚好”越来越受群众欢迎，洪江派出所延伸“指尖警务”，把交警、消防救援人员、村干部、银行职员等拉进群，建起了一个综合服务群，云端服务延伸到千家万户。

微信群里再热闹，也代替不了脚底板，“指尖警务”不能脱离线下工作。他们发扬老所长的工作作风，深入每家每户走访，绘制治安“三张图”，实现线上线下全覆盖。彭钢在塘佳山挂点，经常驱车18公里前去巡逻。往年过年时，村民家里的鸡、狗、腊肉常被年人偷走，群众反映强烈。洪江派出所推出“凌晨警务”，凌晨设卡盘查，有效遏制了偷鸡摸狗现象。

彭钢的服务细致入微，更像是群众心中的全能助手。村民找工作，谈对象会向他咨询，未成年人不理性消费他帮忙处理，哪家的牲畜丢了他也全力寻找。“刚刚好”这个名字，在洪江山里越来越响亮。

这种创新带来的改变实实在在：2024年以来，辖区有效警情、治安案件、刑事案件、电信网络诈骗案件总数同比分别下降24.57%、40%、50%、50%，群众安全感满意度大幅跃升。

“在洪江山区，乡亲们有事就@‘刚刚好’



5月22日，彭钢(右)在洪江镇丹溪村走访，向村民宣传反诈知识。

好’，有困难就找警察，真正把民警当家人了。”明月山分局政委欧阳锋向记者介绍。2023年6月，洪江派出所入选全省首批“枫桥式公安派出所”。

为守护大山里的万家灯火，洪江镇结合“刚刚好”的“指尖警务”，推出了“平安合伙人”，22户农家乐率先签约。这一由乡贤、业主和居民组成的平安建设队伍，在维护治安、处理纠纷、诚信经营等方面发挥着积极作用。

如今，在明月山，这名叫“刚刚好”的

警察被人们记住了。梅州村村戴桂生竖起大拇指称赞他，连秀农庄杨君茂在微信群表扬他，梅州村委会主任张明对他的贴心服务赞不绝口。彭钢却认为自己只是做了本职工作，做的都是小事，微不足道。

彭钢的微信好友列表里已有1170名村民，每个名字背后都是沉甸甸的信任。梅州村民何竹军说：“‘刚刚好’就像山里的映山红，看着平常，但开满山野就是最美的风景。”