

让政务服务更有人情味

——我省以视频监控做好管理监督“减法”

许高慧 本报全媒体记者 杨碧玉

政务服务窗口虽小，其办事效能却关乎营商环境大局。当传统的“人盯人”政务服务管理模式遇到数字化浪潮，该如何用好科技手段，提升政务服务效能？

省政务服务中心用一张覆盖省市县乡四级的视频监控网络给出了答案。从被动处理投诉转向主动发现提升，从“一刀切”式监管转向有温度的柔性管理，这场视觉赋能正在持续优化全省政务服务环境。

8000多双“智慧之眼”保障服务标准如一

走进省政务服务中心监控指挥区，一块巨大的电子屏格外引人注目——全省11个设区市、100个县(市、区)、20余个开发区的政务服务中心和1172个乡镇便民服务中心的窗口实景，通过8000多个摄像头尽收眼底。无论是工作人员的服务状态，还是窗口前的排队情况，现场看得清清楚楚。

“这些摄像头，就是8000多双保障政务服务标准始终如一的‘智慧之眼’。”省政务服务中心负责人介绍，它们既是窗口作风的“全科体检仪”，也是办事流程的“效率优化器”。

从“人海战术”到“智慧天眼”，不仅是监督手段的升级，更是服务理念的变化。

过去，政务服务监督往往依赖人工巡查和群众投诉，存在覆盖面窄、反应滞后、证据难以固定等痛点。如今，通过视频监控，管理者可以随时调取分级分区域管辖的窗口实时画面，对服务过程进行全流程、可追溯复盘。

2025年，我省依托该系统开展月度监察12次，累计发现疑似违规行为270余例。通过下发《工作提示函》督促整改，200余人次相关人员政务服务得到规范提升。

坚持制度的刚性，兼顾管理的柔性

“制度是刚性的，但管理应有一定的柔性。”省政务服务中心负责人强调。在原有“发现—提醒—核实—反馈—记录”闭环机制基础上，我省按照客观公正、实事求是的原则，赋予违规行为主体“申诉、解释、再核实”的机会。这意味着，如果工作人员能够证明自己的行为属于非主观故意，或者在特定情况下的必要操作(如老年群众在手机“赣服通”上提供帮办服务)，可以免于处罚。

这项被称为“非主观故意违规不罚”的管理制度，如同一缕春风，传递了对基层工作人员的信任与支持。“以前摄像头对着，心里总是绷着一根弦，生怕哪个动作被截

屏误会了。”在政务服务窗口工作多年的南昌市东湖政务服务中心综合窗口工作人员熊悦坦言，“现在有了申诉机会，感觉规定更人性化了，我们也更敢为办事群众提供灵活、贴心的服务。”

在织密监督网络的同时，我省实施差异化、精细化管理——一方面，对纳入全省“政务服务示范大厅”名单的标杆单位，适当加大视频监控频次与力度，激励示范大厅发挥“头雁效应”；另一方面，落实为基层减负要求，针对偏远乡镇等办件量少的窗口，探索推行“无办件不记录”。

“乡镇便民服务中心与城区政务服务大厅情况不同，很多时候确实没有群众来办事。”安义县长均乡便民服务中心主任杨茂根对此深有感触，“过去规定死板，工作人员之间正常交流业务或者偶尔看一眼手机都要被记录，存在心理压力。推行‘无办件不记录’后，只要没有群众在办事，就不对正常的工作交流行为进行记录，既规范了管理，又体现了对基层的关怀。”

把握“潮汐规律”优化窗口服务

视频监控的价值，不仅在于发现问题，更在于优化工作。通过对海量视频数据的深度分析，管理者可以找出窗口服务的“潮汐规律”——哪些时间段是办件高峰期？

哪些窗口容易排队长？哪些时段窗口闲置严重？

有了数据的支撑，我省着手优化窗口排班制度——在高峰期，通过增开窗口、调配人员，快速疏导办事人群；在低峰期，合理安排人员轮休或开展业务学习。而针对周末、节假日等延时错时服务时段，监管部门实行“不减频、不降标”的原则，加强动态巡查，确保服务不打烊、监督不缺位。

“以前我们只能凭感觉判断哪些窗口‘堵’、哪些窗口‘松’。现在通过数据分析，窗口的运转效率得到大幅提升，群众排队时间明显缩短了。”南昌市政务服务和数据管理局政务服务管理科科长朱贤感慨。

为了破解当前视频监控平台存在的违规行为识别仍依赖人工等难题，省政务服务中心正着手开展下一步工作，通过AI赋能让摄像头从“看得见”向“看得懂”升级，实现自动识别违规行为、自动截图存证、自动生成提示函等功能，甚至通过行为分析预测潜在的服务风险。

“我们的目标，是将事后惩戒逐步转向事前预警和事中干预。”省政务服务中心负责人介绍，“当AI能够精准识别出工作人员精神状态不佳需要轮换，或者预判某个窗口即将出现排队高峰时，我们的管理就实现了从人治向智治的跨越。”



技能比拼展风采

5月22日，上饶茶亭经开区人力资源产业园开展职业技能竞赛。比赛设有设备组装、电焊等项目，130余名参赛选手规范操作、同台竞技，比拼专业技术。通讯员 程晓丽摄

妈妈掌勺 孩子吃好

——看万安县校园餐改革的双向奔赴

林海宾 张琦惠 本报全媒体记者 李歆

清晨5时，万安县沙坪中心小学。食堂灯光亮起，员工方春燕开始了一天的忙碌。她的女儿此刻还在宿舍安睡，两小时后将走进这间食堂吃早饭。

一年前，方春燕还在赣州市南康区的家具厂务工，每月工资三四千元。如今，她成为全县124名“妈妈员工”之一——孩子在自己工作的学校上学，自己为包括孩子在内的全校师生做饭。

这变化的背后，是万安县一场刀刃向内的校园餐改革。当地打出“财政掏钱兜底、家长进门盯梢、阿姨上灶比武”的组合拳，不仅让学生的饭钱真正花在学生身上，更探索出一条基层民生治理的新路径。

算清“民生账”：伙食费中食材占比提升至97%

校园餐有笔不好算的账。学生交的伙食费，相当一部分被用于支付食堂从业人员工资，真正吃到嘴里的打了折扣。

“学生的饭钱，为什么要拿去发工资？”万安县委、县政府的专题会议上，这个追问被反复提及。很快，一个由县领导牵头，教体、市监、财政等多部门参与的工作专班成立，“领导包片、干部包校”的责任机制同步建立。

改革的第一刀，砍向了最大的利益纠葛。县里下决心：食堂从业人员薪酬不再由学生承担，改由县级财政全额托底。2026年春季学期，县财政一次性投入482万余元，通过政府购买服务方式，为全县公办中小学、幼儿园418名后勤人员支付薪酬，将人工成本从学生伙食费中彻底剥离。

这笔账立竿见影：学生伙食费中食材支出占比从81%提升至97%以上。全县公办中小学统一推行“两荤一素一汤”营养餐，幼儿园升级为“上午水果+两荤两素一汤+下午牛奶点心”的“两点一餐”模式。伙食经费结余严格控制在2%以内，食谱、台账、陪餐记录定期公示。

“过去总担心孩子吃不好，现在每天公开菜单，我们很放心。”家长赖雪英的话，道出了万千父母心声。

打开“监督门”：把家长请进食堂

钱的问题解决了，人的问题随之而来：食堂队伍怎么建？万安的选择是——向学生家长打开大门。调研发现，许多农村学生家长处于两难：外出务工，孩子没人管；留在家，又没有合适的工作。而学校食堂这一百多个岗位，恰好可以对接这个需求。

于是，各学校开展摸底、推荐、审核，一批批学生家长走进食堂。她们工作时间与学校作息同步，每月两千多元的工资，不算高，却是一份稳定的“陪读岗”。

更让人看重的是，这些妈妈把对自家孩子的牵挂，自然而然地投入每一锅饭菜里。“我孩子就在这读书。给孩子们做饭，我敢糊弄吗？”窗头中学食堂的黄美艳告诉记者。话虽朴实，却点出了机制的精妙——当员工与服务对象身份重合，每一道工序都多了一道自觉的质检。

当然，温情不能替代制度，一粥一饭的事，不能只靠个人自觉。万安县同步建起一套监督闭环：

家长陪餐制度化。该县专项列支9.36万元，打通家长陪餐的“最后一公里”。建立近4000人的家长陪餐库，累计开展陪餐1.2万余人次。家长全程参与食材验收、食谱制定、供应商考评。

三方共治常态化。建立“学校行政人员+家长代表+包联干部”三位一体的陪餐机制，实现餐前查验、餐中监督、餐后评价全流程监管。

问题整改闭环化。建立“反馈—处置—复查—回访”四步机制，各类意见建议7个工作日内办结公示，问题整改率达100%。

办好“竞赛赛”：大锅饭做出小灶味

食材、卫生、营养都没问题，但孩子还是不爱吃——这是许多学校食堂面临的又一道难题。原因很简单：大锅饭，千篇一律，口味一般。

万安县的解法是：开展比赛。今年1至3月，一场名为“匠心厨艺守安全，营养美味护成长”的厨艺大赛，在全县5个片区轮番上演。参赛的不是专业厨师，而是各校食堂的阿姨。大家用同样的食材，同样的预算，看谁做得好看、好吃、有营养。评委分两拨——专业人士和家长代表。

方春燕没有参赛，但她全程围观了比赛。她说：“看到隔壁学校的阿姨切土豆丝，又快又细又均匀，才知道大锅菜不是只能煮烂，火候把握好了，一样好吃。”

这场比赛，不仅让人开眼界，更留下了可推广的好手艺。比赛结束后，万安县请专业营养师制定50套营养菜谱，并组织食品安全和营养配餐专题培训，确保从业人员100%持证上岗。

灶台热了，饭菜变了，孩子们的餐盘也跟着悄悄变了样。万安县第三中学固定就餐人数从1720人增至1952人，固定就餐率从82%提升至93%。全县师生餐食满意度从75%提升至98.6%，家长综合满意度达95%以上。

与此同时，万安县严格落实“日管控、周排查、月调度”制度和食材双人验收、48小时留样、明厨亮灶等刚性规范，从源头上筑牢食品安全防线。

没有轰轰烈烈的口号，只有一顿顿饭，实实在在地变了模样。从“饭钱花在刀刃上”，到“妈妈们掌勺更安心”，再到“大锅饭做出了小灶味”，这场校园餐改革，让孩子的饭碗更香，让家长的日子更稳，也让基层治理的功夫落进了柴米油盐里。

2.5万块积木复刻长征出发纪念碑——19岁大学生以匠心致敬红军长征

本报全媒体记者 殷勇 李芳 吴雅雯 李政昊



5月18日，世界博物馆日，于都中央红军长征集结出发历史博物馆收到一件特殊的捐赠物。来自和君职业学院的19岁学生林轩宇，将自己耗时一周、用2.5万块积木精心搭建的中央红军长征出发纪念碑模型，郑重交付给博物馆工作人员。在红军长征胜利90周年的特殊年份，这件充满创意的作品，为“长征第一渡”的红色记忆增添了别样的青春元素。

这座微缩模型，底座边长75厘米、高130厘米，高度还原了中央红军长征出发纪念碑的经典双帆船造型，复刻了碑身整体结构与外观细节。对于这份特殊的礼物，中央红军长征集结出发历史博物馆文物保管员徐桂连表示，这件作品既展现了当代青年的匠心与创意，更彰显了新时代年轻人的家国情怀。

谈及创作初心，林轩宇介绍，学校每年都会开展“重走长征路”活动，组织师生从学校所在地——会昌县白鹅镇和君小镇出发，徒步42公里，抵达于都中央红军长征出发纪念碑。大一入学时，他第一次参与这项活动，历经12小时，从白昼走到夜晚，最终站在了于都河畔的纪念碑前。

那一刻，雄伟庄重的纪念碑让他深受震撼。“看着碑座上的浮雕，我仿佛看到了当年红军夜渡于都河的场景。”深受触动的他，决定发挥自身特长，用积木复刻这座意义非凡的红色地标，用自己的方式定格红色记忆、致敬革命先烈。

为圆满完成创作，林轩宇做足了前期准备工作。他多方查阅纪念碑背后的详细史料与实景资料，借助建模软件绘制结构图纸，对照原碑尺寸、比例和细节，精心挑选适配的各类积木零件。拼搭过程远比想象中艰难，为还原碑身的巍峨气势和浮雕的细腻纹路，他反复调整积木拼接角度与位置，哪怕单块积木的微小错位，都要花费数小时耐心

修正、精细打磨。“最难的是拼搭纪念碑双帆之间的转轴，找了很久，才找到适配的零件。”林轩宇指着模型上双帆之间的转轴介绍道。看似简约的造型，背后是反复调试、精益求精的匠心打磨。

积木复刻场景、留存记忆，是林轩宇一直以来的热爱与独特的记录方式。“小学时，家里的老房子要拆除，我想用搭积木的方式，把老房子复刻出来。”林轩宇用一个下午的时间，搭出老房子的积木模型，由此也深深爱上了用积木还原美好、留存记忆的创作方式。

今年4月底，林轩宇携带自己设计拼搭的江西省美术馆积木模型，从赣州乘坐火车到南昌，将作品无偿捐赠给江西省美术馆。相关创作与捐赠视频在社交平台发布后，他一下“出了圈”，收获众多网友的点赞关注，不少网友留言：“能不能拼个南昌舰？”“能不能拼个遵义会议旧址？”“期待你复刻更多红色地标！”……

带着网友的期待与自身的热爱，林轩宇不断解锁有关红色与国防主题的创作新题材。5月初，他用积木搭建出第二代南昌舰模型，舰载武器、舰体结构等细节一应俱全。而这创作灵感，来源于他在南昌赣江边参观第二代南昌舰后的深刻感触。

随着创作影响力不断扩大，不少同学主动联系林轩宇，希望加入红色积木创作队伍。学校也高度认可他的初心与作品，专门为其设立专属积木工作室，为红色文创创作提供充足空间与有力保障。

林轩宇对红色题材创作的执着，源自他根植心底的红色基因。作为万安县人，他从小听着红军故事长大，家中长辈曾是红军战士的经历，让红色情怀在他心中深深扎根。“爷爷常说，今天的幸福生活是无数先烈用鲜血换来的。”长辈的教诲，让他始终铭记历史、心怀敬意。

“下一个目标是搭建遵义会议旧址模型。”林轩宇说，他希望通过一块块积木、一件件作品，复刻更多的红色地标，让宏大的红色历史、厚重的革命精神，转化为年轻人“看得见、摸得着”的鲜活载体，让更多同龄人读懂红色故事、赓续红色血脉、传承红色基因。



林轩宇携带自己拼搭的模型与中央红军长征出发纪念碑合影。通讯员 郭林摄