



学史力行 优化服务

嘉鱼县政务服务中心不断提升群众满意度

○通讯员 邓丹 陈会云



Anytime 任何时间、Anyway 任何途径、Anywhere 任何地方)级服务理念。

“以前跑几个单位才能办成的事，如今就在这窗口就办理了，真方便！”5月24日在综合窗口业务的郑先生感叹道。2020年7月以来，嘉鱼县政务服务大厅整合综合窗口，“一窗一网一事”按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的原则，围绕“一网通办”“一窗通办”“一事联办”“跨省通办”事项，以高效率办成“一件事”为目标，通过设立政务服务综合窗口，进一步优化整合综合窗口业务，持续推进高频事项综窗办、联办事项专区办、跨省事项专窗办、特殊事项绿窗办，以逐步实现无差别综合窗口。

据了解，政务服务大厅所有咨询引导台提供热门事项的材料初审和办事指南的电子推送功能。办事人在各专区的咨询导办台可以了解到高频热门事项办理所需要的材料、时限、流程、注意事项等，在咨询导办专员的指导下将办事材料准备齐全后再引导至窗口办理，有效减少上下跑动次数。同时，高频事项提供“电子办事指南”功能，可在所有咨询引导台通过手机扫描二维码功能，了解大厅高频事项的办事指南，让办事人享受到“5A”级服务的同时，提供精准化服务。

目前，由政务服务团队运营的综合服务窗口涉及23个部门593个事项，自2020年7月份正式运行以来，综合窗口共

计受理事项5857件，其中办理事项共计3626件，月均办理403件；其中受理咨询事项共计2231件，月均受理248件。在办理事项中即办件1832件，承诺件1794件，网办件1205件，按时办结率均达100%，群众满意率100%。

除此以外，该中心还开通线上帮代办，探索“云端”服务依托“湖北省政务服务网”，为解决线上政务服务普遍无专业人员进行咨询代办的服务痛点，推出了线上人工帮办便民服务功能，形成“云”端政务服务线上通道，针对高频事项进行颗粒化梳理成为不可细分的场景，通过流程再造、优化配置，形成友好的人性化线上办事流程。由视频客服人员“一对一、管家式”进行帮办代办服务，结合智能知识库问答系统，为办事人员提供情景式、沉浸式的办事体验，形成线上线下相结合的一体化政务服务体系。

“你们真的很专业，太感谢你们了。”综合窗口开设之后，收到了不少市民的好评。在综合服务窗口人员的不懈努力下，“五心”级服务让办事群众感受到了服务型政府改革的满满诚意。

下一步，该中心将全面落实相关政策精神，在推进“受审分离”改革工作的基础上，充分发挥政务服务团队的工作优越性，推动高频事项综窗办，将“一事联办”、“跨省通办”、“省内通办”事项纳入综合窗口业务范畴，与“鱼悦办”线上帮办代办平台业务联动对接，形成O2O线上线下相结合的全程服务模式。全面推动政务服务向乡镇（街道）、村（社区）延伸，积极构建县、乡、村多级联动的政务服务体系，真正打通便民服务“最后一公里”。

嘉鱼暑期防溺水

启动志愿服务活动

本报讯 通讯员胡知微报道：5月22日，嘉鱼县暑期防溺水志愿服务活动启动仪式在三湖连江沙滩浴场举行。

活动上，嘉鱼县委宣传部相关负责人列举了近期周边县市由于溺水导致意外的惨痛实例，指明了防溺水安全教育的重要性。要求各相关部门切实担负起各自职责，做好青少年安全自护教育，在全社会广泛宣传防溺水知识和必要的救生技能，构建起“家庭、学校、社会”三位一体的学生防护网，有效遏制青少年溺水事故的发生。

县义工协会和冬泳协会分别致词。在巨幅宣传栏上，两会志愿者举行了签名活动。

冬泳协会志愿者们模拟三湖连江有人溺水，开展了水上安全救援演练。他们脚踏皮筏，手拿桨板，身手敏捷，如履平地，箭一般在水面上冲刺。有些志愿者对新的救援设备不是特别熟悉，他们经过短时训练，掌握操作技能。

冬泳协会成立以来，志愿者们开展常态化水边巡逻和值守，先后救起7名溺水者，挽救了7个家庭，得到社会普遍好评。

嘉鱼住建局

推进安全专项整治

本报讯 通讯员熊琦报道：5月22日，嘉鱼县住建局召开建设安全知识暨安全生产专项整治三年行动计划宣贯工作培训会。

全县各建设项目的建设单位、施工企业、监理企业代表参加会议。会议旨在深入贯彻习近平总书记关于安全生产的重要指示精神，坚决落实党中央国务院、省委省政府、市委市政府的决策部署，扎实开展安全生产专项整治三年行动。

会议邀请湖北省房屋建筑工程和市政公用工程安全专家谭勇主讲，他从总配电箱、分配电箱的强制性条文要求及安装规范；电工人员必须具备相关资质，电路安装、调试、巡检、维修等工作的安全技术规范进行了讲解。

嘉鱼县应急管理局专业人员对安全生产专项整治三年行动计划进行了深入解读。与会人员纷纷表示，此次培训内容通俗易懂，日后工作中一定按照规范执行，时刻谨记安全第一，安全生产无小事。

嘉鱼医疗保障局

开展专题宣讲活动

本报讯 通讯员舒雯报道：5月19日下午，嘉鱼县医疗保障局以“追寻红色足迹，赓续精神血脉”为主题组织开展了党史学习教育专题宣讲会。

本次宣讲会特邀县委办副主任、县档案馆馆长谭文作专题宣讲，医保局全体干部职工50余人现场聆听了精彩宣讲。

宣讲会上，谭文从苦难深重的旧社会，到轰轰烈烈的土地革命，到众志成城的抗日战争，到摧枯拉朽的解放战争四个方面，结合嘉鱼县的革命历史，用鲜活的历史事件和接地气的语言，深入浅出的讲述了党的百年奋斗历程。深刻解读了中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好的深刻内涵，向大家阐述了为什么学党史，如何学好党史，围绕“学史明理、感悟思想伟力，增强政治定力；学史增信，筑牢信仰之基，增强发展信心；学史崇德，赓续精神血脉，厚植为民情怀”三个方面，引导大家准确把握党史学习教育的深刻内涵，强化对党忠诚的政治品质，不断提高政治判断力、领悟力、执行力，坚定不移听党话、跟党走。

嘉鱼人民医院

加强医德医风建设

本报讯 通讯员熊正尧、陈晓玲报道：5月24日，嘉鱼县人民医院组织开展医德医风专题教育培训。全院临床、医技、药学、财务、后勤等科室近200人参加培训。

培训会邀请部分专家教授和司法、医疗鉴定专业人士，以《法律意识的培养与人文关怀》、《医德辨证之管见》为主题，采取案例分析和现身说法相结合的方式，提醒医务人员要增强“四个意识”，即人文意识、沟通意识、法律意识和证据意识。认真分析医疗纠纷发生的常见原因，明确医疗纠纷处理的方法和依据。

培训旨在强化医务工作者的责任意识，引导医务人员加强医患沟通，崇尚职业操守，努力提高医疗质量和服务态度，共同构建和谐医患关系。

新街镇

举行党史诵读比赛

本报讯 通讯员梁宁报道：近日，新街镇“学党史逐梦韶华 迎百年奋进新程”红色经典诵读第一期比赛，在新街镇举行。参赛人员用慷慨激昂的声音、浓浓的爱党爱国之情，通过真情诵读传递党的光辉历程。

比赛分别以多人和个人诵读的形式开展，用深情饱满的情感，高亢雄壮的声调朗诵了《祖国啊我亲爱的祖国》、《百年辉煌 砥砺奋进》、《初心如磐 砥砺奋进》、《人民至上》、《党旗飘扬在21世纪的春天》、《中华颂》、《不能忘却的记忆》等红色篇章，把一首首坚定豪迈、感人肺腑的颂党爱国作品演绎得淋漓尽致，用声情并茂的朗诵，歌颂中国共产党成立100年来的风雨历程和光辉成就，带领现场观众重温峥嵘岁月的感人瞬间。

该镇以朗诵比赛为契机，用朗诵的方式开展党史学习主题教育，鼓舞广大党员干部从百年党史中汲取奋斗力量，立足本职岗位，以优异的成绩迎接建党100周年。



嘉鱼县城管执法局积极献血传递爱心

本报讯 通讯员邓丹、杜承峰报道：“我献血我光荣。”5月18日，嘉鱼县电信广场流动采血车上，嘉鱼县城管执法局党组副书记、副局长周志豪一边微笑给自己打气一边挽起袖子献血。当天，县城管执法局组织19名干部职工进行无偿爱心献血活动。

一大早，该局工作人员在电信大楼广场集合，在咸宁市中心血站医务人员的引导下，有条不紊进行填写登记表、测量血压、排队抽血、化验等程序，经过献血前的严格检测，在医师的指导下，进行了适量的采血。

献血现场，一股股充满爱心的热血伴随着志愿者的微笑缓缓流入储血袋。

“这种爱心活动，我们应该带头参

加。”该局局长熊红森，刚刚参加完会议就赶来献血，用实际行动为职工做表率。

该局党员干部纷纷表示，献血有利身心健康，还可以延续他人的生命，不仅要打造城市“蓝”，更应坚守党建“红”，把学党史学习教育和无偿献血相结合，主动参加无偿献血，让更多的人参与献血，传递正能量。

当天，该局累计献血7300ml，以最真诚的实际行动，践行“我为群众办实事”，向社会展示了城管担当。

鱼岳派出所“夜间不打烊”连续破获案件

4月22日，电排站发现电缆线被盗后报警。接警后，鱼岳派出所南街警区民警立即开展调查取证。通过研判，发现李某有重大作案嫌疑。经过对李某住所二天的蹲守，于4月28日晚22时在李某家中将其抓获，并查获作案三轮摩托车一辆。

通过连夜的审讯，李某对盗窃电排站电缆线一案供认不讳。被盜电缆线已追回。

5月10日，鱼岳派出所接到群众反映：梁家山一处私房经常有人吸毒。接

到报案后，民警立即组织开展调查走访，通过几天的蹲守摸排，终于查清了赵某等人的生活习惯和行为轨迹。

5月14日晚19时许，民警获悉赵某等人正在该处私房内聚众吸毒。立即组织警力十余人，在民警向前的带领下，一举抓获正在梁家山一处私房内吸毒的四名吸毒人员赵某、蓝某、李某、匡某。

通过连夜审讯，赵某对容留他人吸毒的犯罪事实供认不讳，赵某、蓝某、李某、匡某等四人均承认了自己的吸毒行为。

4月19日晚23时许，李某驾驶一辆正三轮摩托车，乘夜色到永逸闸电排站办公楼，翻窗入室，从仓库里盗窃黑色电缆线三卷，用三轮摩托车拖走。

5月10日，鱼岳派出所接到群众反映：梁家山一处私房经常有人吸毒。接

到报案后，民警立即组织开展调查走访，通过几天的蹲守摸排，终于查清了赵某等人的生活习惯和行为轨迹。

目前，嘉鱼县公安局对盗窃嫌疑人李某处以刑事拘留，对5名吸毒人员处以治安拘留，并对其采取强制隔离戒毒手续正在办理中。