



## 嘉鱼政务“小窗口”彰显为民“大情怀”

# “高效办成一件事”改革暖民心

通讯员 邓丹 漆波



“政务服务‘小窗口’，承载民生‘大情怀’。”近年来，嘉鱼县政务服务中心以“高效办成一件事”改革为契机，聚焦“一老一小”群体需求，推出“小乔帮您办”服务模式，通过设立专属窗口、组建专业团队、优化服务流程，让政务服务从“被动受理”转向“主动服务”，从“群众跑腿”变为“数据跑路”，成为优化营商环境的生动实践。

### “小乔”主动帮代办 数据跑路省心力

今年4月，位于嘉鱼经济开发区的企业嘉创半导体的负责人拨打嘉鱼县政务服务中心电话咨询不动产权证办理相关事宜，“小乔帮您办”帮办员了解情况后，立即为其办理不动产权证。线上业务办理完成后，为了让企业少跑路，“小乔帮您办”帮办员还将证送上门。

为转变服务理念和方式，嘉鱼县以群众满意度为标准，以方便群众和企业办事为目标，按照“精简、效能”的原则，组建了一支“以服务团队为主、村‘两委’班子为辅”128人的帮办代办服务团队。其中县级帮办专员16人、镇级8人、村(社区)104人，共设置“小乔帮您办”窗口10个，帮办代办服务范围实现县、镇、村三级全覆盖。截至目前，共办理帮办代办业务7538余件。

结合项目工作机制，嘉鱼县政务服务中心还设置企业帮办专员6名，帮办推进“急、重、难、缓”重点项目，做好项目审批的事前、事中、事后的全链条、全事项、全环节服务工作，全年共帮办对接规模以上企业6家，引导企业办事80余次。



为进一步方便企业和群众办事，嘉鱼县依托智慧城市建设，打造“i嘉鱼”小程序，推出AI数字人“小乔”，集语音播报、智能问答、人机协同等功能于一体，提供在线人工咨询、电脑机器人智能咨询、特色帮办代办服务，实现企业和群众办事不出门，随时随地办及“一网通办”下的嘉鱼“指尖办”“掌上办”。

### “一老一小”有专区 精准服务解愁盼

“以前办个业务要跑好几趟，现在在工作人员全程帮忙，半小时就搞定了！”在嘉鱼县政务服务中心“一老一小”服务窗口，36岁的张女士在服务专员的协助下顺利通过新生儿出生“一件事”完成了社会保障卡、新生儿参保、疫苗接种等事项的办理。

今年5月，嘉鱼县政务服务中心新设了“一老一小”服务窗口，窗口位于中心三楼社会保障服务区，主要面向老年人和儿童群体，提供全方位、个性化、精准化服

务，解决“一老一小”的“急难愁盼”问题。窗口配备服务专员，实现养老年审、老年卡、新生儿参保、社保卡服务等事项高效办理，办理时限同比减少0.5个小时以上，窗口日均接待量可达80人。

针对“一老一小”，嘉鱼县政务服务中心还推出了一系列特色服务。在“一老”方面，推出“政务小闹钟”服务。通过系统比对，提前筛选出养老年审即将临期的老年人，利用短信电话等方式提醒老年人办理年审业务，并为行动不便的老年人提供上门帮办“一对一”“肩并肩”的服务，解决老年人在办理养老年审时无预感、易忽视、不会操作等问题；在“一小”方面，充分发挥嘉鱼县“新型智慧城市”建设优势，推进“一人一档”建设，依托“医共体”平台，将儿童预防接种信息电子化，为儿童提供疫苗接种预约、接种计划精准推送、入学疫苗查验、接种记录查询等服务，实现儿童“亮码即可接种”。截至目前，“一老一

小”服务窗口已累计服务5891人，办理各类业务4921件。

### 服务延时“不打烊” 智慧赋能破难题

“周末也能办业务，再也不用请假了！”近日，市民王先生利用周末时间完成了身份证补办手续，高兴地向工作人员道谢。

近年来，嘉鱼县政务服务中心推出“延时办”“不打烊”等暖心服务，打破了传统“朝九晚五”的工作时间限制，在法定工作日，凡有服务对象有未办结的事项，窗口工作人员会主动延长工作时间直至事项办理完毕。而周末“不打烊”服务则重点在周六、周日为已预约的群众提供办理服务，这有效解决了上班族、企业主等群体因工作时间冲突无法办事的困扰，让他们可以“休息顺便就把业务办了”，大幅节约了时间和办事成本。

“不打烊”服务的范围广泛，包括教育、卫生、民政、医保、社保、不动产、公安、税务等230余个高频政务服务事项。企业和群众可通过现场预约、电话预约、网上预约等多种方式申请公休日延时服务，实现办事“只跑一次”的目标，切实满足“随时办”的需求。

为保障服务顺利开展，嘉鱼县政务服务中心同步推进智慧政务建设，依托“互联网+政务服务”平台，推广线上预约、在线解答、自助终端等数字化服务手段，让数据多跑路，群众少跑腿，通过提前在线预约，市民可以合理安排时间，到达现场即可快速办理，大大缩短了等待时间。

从“一老一小”窗口的精准服务，到“帮代办”团队的全程陪伴，再到“延时办”“不打烊”的创新举措，嘉鱼县政务服务中心始终以群众、企业需求为导向，用改革破解办事难题，以服务传递民生温度，为地方营商环境优化与经济社会高质量发展注入政务动能。

## 嘉鱼供电

### “守网相助”点亮希望之光

本报讯 通讯员彭晓琴报道:11月13日,国网嘉鱼县供电公司3名职工的账户上收到了来自“娘家人”的特殊关怀。依据国网“守网相助”职工互助保障计划,他们分别获得了31500元、35800元及4700元的大病互助和住院津贴。

据了解,“守网相助”计划是国网湖北省电力有限公司工会为职工搭建的互助共济平台。它依托职工自愿参与,通过汇集集体的力量,有效弥补了基本医疗保险的不足,旨在为遭遇疾病风险的职工家庭筑牢第二道“防护墙”。

“这笔互助金就像一场‘及时雨’,解了我们的燃眉之急。”收到互助金的职工纷纷表示,“这不仅是经济上的帮助,更让我们感到自己不是一个人在战斗,身后有公司和全体同事的强大后盾。”

一次申报,多重保障。嘉鱼供电公司3名职工同期获得援助,展现了“守网相助”计划从“单点帮扶”到“群体保障”的广泛效能。国网嘉鱼县供电公司工会通过持续推广和落实该计划,将组织的关怀精准送达至每一位需要帮助的职工,让“互助共济”从一个理念真正转化为守护职工切身利益、凝聚企业向心力的温暖实践。

## 嘉鱼公共资源交易

### 迈入“数字见证”新时代

本报讯 通讯员徐虎邦报道:近日,嘉鱼县公共资源交易数字见证系统搭建完成并上线试运行,标志着该县公共资源交易迈入“阳光、规范、高效、智能”的新阶段。

此次数字见证改革创新工作,紧扣优化营商环境的核心任务,聚焦标准不统一、效率不高、风险难控、数据分散等突出问题,全面覆盖项目从进场、开标、评标到归档的全生命周期。通过全流程线上留痕、自动校验和结构化归档,确保交易过程“有迹可循、过程可溯、责任可查”。

系统上线运行后,深度融合高清音视频监控、远程调度平台和智能分析模块,推动见证模式由传统的“人工现场盯守”向“场外集中智能监管”转变,工作人员可实现“一人多岗、一屏多看”,同时对多个项目进行在线见证。系统还能自动识别专家评审异常、投标人关联关系、文件内容雷同、行为偏离等高风险情形,做到实时预警、及时干预,防范围标串标和暗箱操作。

下一步,嘉鱼县将持续优化系统功能,拓展应用场景,强化制度配套,全力打造“阳光、规范、高效、廉洁”的公共资源交易营商环境,为全县经济社会高质量发展提供坚实支撑。

## 嘉鱼创新实践

### 获中国领军智慧县级城市奖

本报讯 通讯员邓丹、漆波报道:11月15日,2025亚太智慧城市评选颁奖典礼圆满落幕。嘉鱼县凭借在城市治理、民生服务、产业赋能等领域的创新实践,从全国近千个县级行政单位中脱颖而出,首次荣获2025中国领军智慧县级城市奖,成为县域数字化转型的标杆样板。

作为亚太地区最具影响力的行业盛典之一,亚太智慧城市评选由国家信息中心与亚洲数据集团组织发起,旨在表彰为智慧城市发展作出卓越贡献的标杆城市与优秀企业,并通过展示具有代表性的成功案例与领先服务商,为区域内城市发展提供可借鉴的经验与范式。此次获奖标志着嘉鱼县智慧城市建设已迈入全国县域领先行列。

“此次获奖既是荣誉更是动力。”嘉鱼县政数局相关负责人表示,将以此次表彰为契机,重点推进智慧医疗、智慧应急等新场景建设,深化数据要素市场化配置改革,探索“人工智能+”新模式,全力打造县域新型智慧城市升级版,让数字化成果更好地惠及企业和群众。

## 嘉鱼“送检下乡”便民服务暖民心

### 农机年检进村筑牢安全防线

本报讯 通讯员耿海军报道:11月18日,嘉鱼县农业农村局利用冬闲时节,组织农机检审小组深入渡普镇蒲圻湖村,开展“送检下乡”便民服务活动,为当地农机集中办理年度检验手续,切实提高农机安全监管效能。

在蒲圻湖村的集中检审点,一台台拖拉机整齐排列,农机监理人员严格按照《拖拉机和联合收割机登记业务工作规范》,对农机实行“人、车、证三面三核实”,重点检查外观、制动、转向、灯光、反光标识等关键部位,并使用移动式检测设备对发动机、轮胎等系统进行细致检验。整个流程严谨规范,确保“不见机不检审”,从源头上杜绝安全隐患。

活动现场,工作人员为农机手提供查验、检验、签章等“一站式”服务,并协助办理保险购买、政策咨询等业务,积极宣传农机安全操作知识和惠农补贴政策。针对部分农机数量多、无法到场的农机大户和合作社,工作人员还提供上门检验服务,真正做到“服务多跑路,群众少跑腿”,实现了从“坐等上门”到“主动下沉”的工作模式转变。

据了解,送检下乡活动不仅有效减轻了农机手的负担,提高了年检效率,还增强了农机手的安全意识。县农业农村局相关负责人表示,将持续推进农机安全服务常态化、长效化,构建覆盖农机全生产周期的安全管理体系,为春耕备耕和农业现代化发展提供有力保障。

## 茶花如雪 红薯丰收 万亩茶山“一地双收”

11月13日,笔者来到嘉鱼县官桥镇官桥村湖北种茶生态农业发展有限公司的万亩山茶基地,放眼望去一片花海,朵朵白花开满枝头。茶花下,20多名农民正在挖红薯,呈现一幅美丽的丰收画卷。

今年5月,湖北种茶生态农业发展有限公司在嘉鱼县文旅投集团的指导下,在茶园套种了200亩“商薯19”红薯品种,带动群众增收,铺就了一条生态与经济协同发展的致富路。

通讯员 雷平 摄



## 小香柚撬动十亿元大产业

# 高铁岭镇“黄金果”铺就富民路

通讯员 胡知微

11月11日,嘉鱼县高铁岭镇八斗角村2800亩香柚基地迎来首个采摘季,黄澄澄的香柚压弯了枝头,一株株、一串串,漫山遍野让人目不暇接,农户们手提果篮,穿梭在柚林间,手法娴熟地采摘着成熟的香柚,构成了初冬时节色彩斑斓的丰收画卷。

在一株株结满香柚的果树前,八斗角村四组村民向振感手拿剪刀,咔嚓一声,将一个硕大饱满的香柚装入篮中。他笑呵呵地说:“公司今天召集我们72位村民到基地采摘香柚,每人每天收入120元。我们平时主要进行除草修剪、打药除虫、施肥灌溉等,在家门口也能增加收入。”

“香柚一年种植,三年挂果,五年丰产,盛果期单株产量达30公斤,亩产量2000公斤,亩产收益在3万元以上,可持续挂果30年,经济效益相当可观。”八斗角村香柚基地负责人介绍,香柚可深加工成柚子汁、柚子酱、柚子酒、蜂蜜柚子茶、调味料、糕点配料等,市场供不应求。

当前,高铁岭镇正致力于打造香柚小镇,通过村集体流转农户土地再发包给种植公司,由乐丰果业和悦享客两家种植公司通过项目资金建设香柚基地,并按一定比例支付香柚基地承租费用,农户在基地内劳动获得稳定的务工收入,形成了“政府主导、企业经营、农民务工、土地盘活”的多赢模式。

高铁岭镇自2022年引进香柚种植产业以来,已在八斗角、杨山、西海、九龙、广济堂、新庄等六个村流转土地用于种植香柚。目前,全镇香柚产业种植面积共计8700亩。

据了解,目前该镇每年种植香柚支付土地流转费217万元,各村每年增加集体经济收入76.3万元。2024年基地吸收务工人员8000人次,支付农户工资120万元。该镇新引进的浙江好吉食品有限公司在嘉鱼绿色食品产业园征地82.7亩,拟投入3.5亿元建设香柚深加工生产线,年产值超10亿元,年税收约2000万元。

