

## 由“可办”转向“好办”“易办”

## 南浔政务网上办事有了“云导服”

张斌

“贴心服务，太方便了。”家住南浔区东迁街道的吕先生得知可以通过政务自助终端远程办理老年优待证，他第一时间赶到当地便民服务中心，在现场“指导员”及后台“服务员”的帮助下，不到10分钟就办理了手续，1天后老年优待证邮寄到家。

政务服务“网上办”逐渐成为主流趋势，但是老年人等群体依然存在“数字鸿沟”。南浔区创新在线咨询、导办等服务方式，建设“云导服”应用，提升政务服务精准导服能力，更好地辅助群众企业在线办理。目前，已为群众远程

辅导办理600余件次。

今年1月，南浔区政务服务综合自助终端“云导服”应用上线，梳理高频需求事项56项，帮助群众进行无距离、无障碍的网上办事，推动政务网上办事由“可办”转向“好办”“易办”。目前，南浔区所有镇级便民服务中心、中心村的自助机服务终端已投入使用。

南浔区政务办相关负责人介绍，群众企业在线申报办理政务服务事项时，遇到不知哪里申报、如何填写等情况需要工作人员指导时，可一键呼叫启用“云导服”，直接视频连线至区政务服务中心

对应后台办理窗口的工作人员，在线咨询办理事项。通过“云导服”应用双面交互视屏，后台工作人员可实时共享查看办事群众的操作申报界面，并进行填报内容标注画圈，直接代为操作，让群众享受高效、便捷的云端办事体验。

同时，该区围绕影响企业、群众咨询体验感、满意度的核心要素，建立实体化运作的云服中心，安排综合业务骨干担任总客服，负责在线解答各类综合性咨询，协调、转办、督办各个部门在线服务情况，并对未及时接听热线和远程视频的情况进行兜底服务，并整合32

个业务部门的专业客服人员，负责电话咨询和远程视频导服工作。

为了实现导服数据从“落地”到应用的全周期闭环管理，南浔建立了咨询导服接通率、接听率、语音留言转办、好差评等8大指标，以及在时时长、10秒接通率、咨询一次成功率等20余项细化标准的考核体系。南浔区政务办相关负责人说，下一步他们将进一步完善系统功能，提升智能导服能力和用户体验感，向所有村（社区）便民服务站、工业园区政务服务驿站、银行网点等基层政务服务网点推广，扩大惠及面。

## 基层治理更加精细化

许旭

“6月4日，我们获悉农家乐业主与邻居因土地资源问题引发纠纷，调解中心第一时间组建联合调处小组，双方最终达成和解协议。”近日，在长兴县水口乡顾渚画溪谷社会治理服务中心，该乡社会治理办主任潘沈阳介绍。

今年以来，水口乡不断推进顾渚画溪谷社会治理服务中心建设，扩大社会治理空间，缩小社会治理单元，细化社会治理内容，推动基层社会治理规范化、法治化，着力疏通水口乡社会治理的“毛细血管”，真正实现“事事有人管，矛盾不出村”。

“结合顾渚画溪谷实际，我们以‘党建+网格’的形式进一步细分划定网格，由村专职网格员开展日常宣传、人

员走访、事件处置等工作。”水口乡党委副书记周橙橙介绍，按照功能性原则，画溪谷被划分为农家乐网格，并成立专业服务队伍，针对性开展相关服务管理。在事件处置时，利用线上+线下平台，打通各部门数据壁垒，分析、研判综合治理决策。

“以往困扰附近村民的占道经营、环境脏乱差等现象减少了，经常看到网格员、综合执法人员、党员志愿者来回巡查，有问题就拨打热线电话，不到一会儿就有人来现场处置，效率明显提升了。”谈起家乡的变化，水口乡顾渚村的沈先生感受颇深。

下一步，水口乡将通过多方合作及理念提升，将顾渚画溪谷社会治理服务中心全面打造成“窗口温馨、机制创新、服务贴心、沟通零距离”的示范点，进一步提升基层治理精细化水平。

## 技艺大比拼



近日，长兴县妇联联合吕山乡妇联、社工站、文化站举办首届蚕桑手工艺比赛，当地20多名巾帼蚕桑能手现场比拼技艺。吕山乡是江南蚕桑之乡，当地积极引导农民种桑养蚕，推广小蚕共育技术，依托“公司+合作社+农户”的发展模式带动村民增收致富。

周洁文 吴拯/摄

## 清风扬正气



为加强教育系统党风廉政建设，4月6日开始，南浔区教育局开展为期3个月的师德师风“大排查、大整治”专项行动。图为南浔实验小学青年教师用雕版印刷技术，把廉言廉语和优良家风印上团扇，在体验非遗文化的魅力中践行育人使命，弘扬清风正气。

沈勇强 文/摄

## 数字赋廉监督更智慧

杨斌英 费祎

“资产管理系统上线后，我们进行了资产录入，现在系统会及时提醒异常情况，避免我们忙中出错。”近日，湖州南浔旅游投资发展集团有限公司资产管理部一位职工收到了资产管理系统发来的一家店铺租期届满提示，立即联系相关负责人进行处理，“现在对于资产的管理更加方便，流程也更透明。”

今年以来，湖州南浔旅游投资发展集团有限公司积极探索数字赋廉，通过信息技术辅助手段，探索建立旅投集团资产管理系统，对已录入资产进行坐标定位，通过大数据分析研判，对房屋租赁合同到期和租金欠缴等问题进行动态监控并及时预警、警示，以数字化监督手段提升国有资产管理经营的监督质效。

为实现“物业管理”动态化，该公司还加强物业管理人员日常巡检，通过手机APP定位打卡，对发现的问题进行迅速上报，实现实时移动巡检，及时为纪委提供问题线索，进一步防范廉政风险。

如何紧盯作风，营造“亲清”新型营商环境，也是该集团纪委重点关注的课题之一。针对商户对政策理解不透等问题，公司纪委及时跟进，要求各部门迅速开展梳理、排摸各类租赁情况，汇总各项数据，发放减免告知书至各经营主体，向承租户宣讲减租政策并解答问题。

“我们将始终立足于监督本职，以数字赋廉为抓手，积极对资产管理的关键环节进行廉政把控，做到流程化、系统化、公开化，多角度加强国有资产管理，实现国有资产保值增值。”该集团纪委主要负责人说。

## 贴心服务送到家门口

朱艳艳

“阿姨，不用担心，我们都给您办好。”近日，吴兴区八里店镇残联、区残联工作人员协同医生，走进邱阿姨家为其提供办证服务，由于工作人员前期已帮助办证人员填写好《残疾人证申请表》，并告知办理残疾人证鉴定的相关事项，办理十分顺利。当天，八里店镇残联为15位行动不便、生活无法自理的困难群众上门办理残疾证。

“入户评定是主要针对常年卧床、行动受限的重度肢体残疾人提供的服务，我们每到一户人家，都会有医院专家现场查看病情，记录病因。”八里店镇

残联工作人员介绍。每到一户，评定专家都会仔细查看病历，询问病情，根据当事人度过康复期后的实际身体状况，对照肢体残疾标准确定残疾等级，确保残疾人证的真实性、精准性。

目前，八里店镇已开展为辖区内行动不便的重度肢体残疾人办领新证提供上门评估服务，真正让残疾人及其家属“少跑腿”甚至“零跑腿”。接下来，该镇残联将继续把为重度残疾人上门评定作为一项常态化工作，为符合条件的残疾人办理好残疾人证。同时配合民政部门落实相关救助政策，切实减轻残疾人家庭负担，为残疾人提供更加便捷、高效的服务。

## 人大代表倾力解民忧

张斌

“人大代表上门来跟我拉家常，没想到还帮我们解决了一个大难题，真是太谢谢你们了。”在南浔经济开发区（东迁街道）直港巷村，陈奶奶对上门来代办医疗门诊报销的网格员包施飞连声感谢。

今年4月初，南浔区启动开展“浔”忧行动。按照“就近就便就岗位”原则，南浔经济开发区（东迁街道）安排人大代表走访选民选区，不少老人请人大代表代为咨询，想知道诸如办理老年卡、医疗报销、养老保险申领等的相关事宜。

南浔区人大代表吴敏将走访来的

问题都记录在“浔”忧笔记本上，进行梳理汇总，在走访活动结束后，向南浔区人大东迁街道工委提出建议：发动网格员参与帮助老弱病残群体，代办各类急难事项。随后，该建议经街道社治办、便民服务中心等部门研究后，迅速落地。由社治办制定了“网格+服务”的帮代办协同工作机制，原先22个村（社区）的43名网格员“转型升级”为网格代办员，帮助解决老年人的“急难愁盼”。

南浔经济开发区（东迁街道）社治办负责人说，该街道开展的“网格+服务”工作机制已涵盖人社、医保、残联、民政等16项高频事项，下一阶段将把更多便民事项送到老年人家门口。

## 统战人士帮扶显担当

王凌云

眼下，在四川省青川县凉水镇，由吴兴区织里镇援建的帮扶车间里，工人正在赶制一批校服订单，赶制完成后，这些校服将被送往青海、新疆等各地学校。

据悉，该帮扶车间主要针对凉水镇剩余劳动力，免费开展童装生产相关的缝纫、裁剪、设计、打版等技能培训。从2019年车间落成开始，织里镇就频繁奔波于织里和青川两地忙着帮扶车间的一揽子事，给当地老百姓开展技能培训，帮助打开销售渠道等。截至目前，在该帮扶车间结业学员累计达223人，并且全部找到了工作，帮扶车间

成了当地老百姓增收致富的“新渠道”。

除了帮扶车间，同样是织里镇帮扶的强火英与本地爱心人士一起组建了“爱心妈妈公益服务中心”，结对帮扶四川、云南等地的困难家庭和留守儿童。联盟成立以来，共计对口帮扶36个市/地区，受益群众已超5万余人，捐赠衣服12万余件/套，捐助资金436万余元。

据织里镇统战工作负责人介绍，织里镇是湖州市的“侨胞大镇”，共计有侨胞400多人，他们热心积极参与帮扶事业。同时，该镇正计划筹备建立一支“爱心侨盟”公益组织，依托统战平台优势，整合资源的产业优势和侨胞自身优势，组织镇侨开展行业长远化、专业化、计划性地开展下去。

## 做好“三篇文章” 念好“聚”字诀

虞阳 邹蕾悦

近日，一场别开生面的共同富裕系列活动在吴兴区湖东街道章家埭社区幸福邻里中心举行。活动现场，民盟湖州市委文艺支部盟员带领社区儿童开展“渔歌子”主题游戏互动，通过寓教于乐的形式，让小朋友“零距离”感受诗词中展现的太湖水乡悠然脱俗的意境、深刻体会环境保护的重要性。

作为湖城东部联结城乡的纽带，湖东街道自2018年成立以来，以团结统一为主线、以示范引领为重点、以基层组织为依托，牢牢把握统战工作轴心，做好“三定”模式、深耕“三篇文章”，统

筹推进城乡更好联结。

做好“解”的文章。作为“新生”街道，湖东兼具乡镇和街道的职能属性和工作任务，在社区开展工作遇到诸多问题。街道建立了统战人士参与、列席、调研、反馈等机制，定期组织商协座谈会、班子领导结对联系服务，认真听取各界的意见和建议。2019年，街道首创“五方会谈”工作机制，依托社区党组织、物业、业委会、乡贤人士和辖区联盟单位“五方平台”宣讲政策、调研问题、协调各方，问乡贤计、聚乡贤力，回应民需、解决民忧。作为吴兴区首批未来社

区试点的东郡红树湾，积极探索居民议事新方式，打造“东柿新议”开放式议事、“党群小区客厅”等功能空间，邀请乡贤人士共同参与社区治理，为社区建设和发展建言献策。

做好“结”的文章。湖东街道全力推进“百贤百企兴百村”助力共同富裕示范先行活动工作，着眼长效机制的构建，营造共建氛围，丰富共建模式，不断深化共建活动，在凝聚思想共识上下功夫，基本形成了社企联动、资源共享、互利双赢、长效共建的良好局面。辖区工商联主席单位大东吴集团自2021年与

谈家扇社区结对以来，在社区招工70余人，还捐资助力社区建设，为社区老年人提供休闲场所。

做好“扩”的文章。街道依托工商联、街道侨联和乡贤参事会等平台汇聚各方统战力量，引导留学生和新乡贤等投身乡村发展、投资兴业，把乡贤资源不断转化为乡贤经济。湖州蜀山医养中心是由湖州市城市集团乐民健康投资有限公司及大东吴集团共同投资建设的项目，目前已经投入使用，成为当地利用乡贤回归赋能经济发展的一个缩影。

## 森林古道背后的“清廉物语”

沈苑

日前，在安吉县昌硕街道双一村，一座古朴的森林古道变身网红景点，吸引了众多游客前来打卡。据悉，森林古道的顺利竣工，离不开双一村两委班子的共同努力，离不开村级监察工作联络站有序、扎实的监督。

近年来，为了进一步还原村内古建筑环境、促进发展旅游业，双一村启动建设了森林古道建设项目。由于项目投资金额大，且事关村内产业发展，在项目建设伊始，该村村级监察工作联络站卢英就将该项目纳入联络站年度监督清单。

为了确保监督到位，卢英和其他工

作站成员以贴身监督的形式，跟进项目决策、立项、招投标等全过程，同时充分收集民情民意，及时了解村民对项目的相关看法，集全村之力合力监督，避免发生因监察工作联络站人手少引起的监督疏漏问题。

在定期开展村内走访时，卢英听到了不少关于森林古道项目工程质量较为粗糙的反映。经过一番细致的查看，她发现项目确实存在修补石头嵌缝不到位、踏步不均匀、挡墙没用浆砌等情况。“我们去看了森林古道现场，发现工程存在一些问题。”卢英将现场查看的情况反馈至分管工程的村委委员，并要

求施工队立即整改，保证工程质量。此后，村级监察工作联络站的成员每天轮流前往施工现场查看建设情况。在联络站的督促下，工程问题全部整改到位并顺利竣工。

工程竣工之后，卢英又盯上了项目的结算审计环节。在收到审计公司提供的审计报告后，远超招标金额50%以上的最终金额引起了卢英的疑问。“到底是工程量超了还是材质更换问题？”严谨细致的卢英用尺子丈量森林古道每一块石板的长宽，记录下原材料的材质和损耗情况，连夜进行数据核对，最终发现施工队存在虚造工程量、虚增工

程款等问题。在和村两委班子反馈后，施工队按照实际情况提交材料重新审计，并严格按流程结算资金。在监督的作用下，近50万元的村集体资金避免了损失。

“做好基层监察工作联络站工作没有捷径，关键就是把握民情。只有把群众的切身利益作为工作落脚点，严谨对待村集体的每一分钱、每一个决策、每一个项目，村级监察工作联络站才能真正成为‘活’的‘神经末梢’。”每逢节假日，游客漫步古道，拍照留念，笑声不断，原本沉寂的小山川如今变得生机勃勃，看到这样的转变，卢英欣慰地笑了。

## “家”文化提升员工幸福感

吴丽燕 侯宸悦

近日，位于南浔区菱湖镇的湖州新利商标制带有限公司厂区内，举行了一集中淘汰置换备案非标电动车活动。

“原来的电动车已经开了七八年，经常需要修修补补。这次自己掏1000元就能将价值3800元的新国标电动车开回家，真是太好了。”在新利商标厂区内，员工们一边欣赏着“新座驾”，一边开心地讨论着。当天，南浔区流动上牌服务站的工作人员也特地赶到现场，为20名置换新车的员工办理车辆上牌等事宜。

“企业的发展离不开每一位员工

的辛勤耕耘，为员工换新车，事虽小，但能让他们感受到温暖。”湖州新利商标制带有限公司副总经理吴丹说。

新利商标，是菱湖镇民营企业发扬企业“家”文化、提升员工幸福感的一个缩影。

从企业文化标准的制定，引导企业员工知家、爱家、建家；到企业内部“家”环境标准提升，建“魅力职工之家”；再到逐步关注企业员工的衣食住行这些日常小事……近年来，在当地党委政府的领导下，菱湖镇商会及各民营企业帮助下，做深做实企业文化，助力企业高质量发展。

据悉，湖州新利商标制带有限公司斥资200万元建立冠名基金，用于帮扶救助企业内部员工和周边村社困难群众；湖州新溪五星丝绸有限公司逢年过节，都会走访慰问企业困难员工和全镇侨界困难人士；菱湖镇商会的33家民营企业，还为1641位企业员工免费购置南太湖健康保，免除员工家庭大病返贫的后顾之忧。

为守住企业员工的钱袋子，菱湖镇知联会的理事、南浔银行东河支行行长朱斌琼今年先后组织在菱湖外工业园区、菱湖商会召开金融反诈知识宣传活动。不久前，朱斌琼还被特

聘为菱湖镇商会秘书长，以便能更好地帮助企业及员工办理融资、理财等业务，让企业快速发展，让员工财富增值。

这段时间，围绕稳住企业运行、推动企业发展，加大政策、服务的供给和落实力度，菱湖镇政府和菱湖镇商会把解决企业困难作为攻关方向。受疫情影响，湖州霍普生物科技有限公司订单数量出现下滑，在菱湖镇政府和菱湖镇商会的指导帮助下，公司于3月底开始搭建电商平台，目前已经顺利完成跨境电商备案工作，预计从本月起可开展跨境电商业务。