

市政务服务中心以“四个聚焦”打造政务服务“云窗口” 跑出政务服务“加速度”

邵阳日报记者 易蓝 通讯员 邓华艳

“政务之声,阳光同行。各位观众朋友们大家好,这里是邵阳市政务服务直播间……”每周二15时、周四10时,“邵阳政务”直播间准时开播。市政务服务中心工作人员化身主播,与相关单位业务人员一起,为群众讲解政务服务项目,实时答疑解惑,吸引了数万名网友在线观看。

直播作为一种新兴的互动形式,正逐渐渗透到社会的各个领域。市政务服务中心紧跟时代步伐,积极探索“互联网+政务服务”新模式,通过直播平台,把坐等群众上门咨询的传统模式转变为主动“推销”式的解答服务,实现了企业群众关切事项“速回应”、惠企政策“秒送达”、帮办服务“送上门”。在2023年湖南省政务服务改革“揭榜竞优”行动中,邵阳市“创新‘政务直播’提升政务服务质效”作为“改革品牌”典型经验,荣耀上榜。

聚焦自建自主,打造便民惠企新窗口

“以前医保有问题不知道去哪问,现在直播间就给我解答了,谢谢主播们!”“主播在办事大厅现场直播,我们坐在家里就像到现场办事咨询一样,这样的方式真不错!”“回答得又快又好,希望能看到更多这样接地气的直播!”……4月16日,在政务服务医保直播专场,网友们纷纷在评论区留言,为直播点赞。

好评如潮的背后,是市政务服务中心在持续强化平台建设上的蹄疾步稳。近年来,该中心积极打造政务服务立体传播矩阵,以抖音、视频号为直播主平台,打通公众号、网站、新闻App等各类宣传渠道,让政务服务延伸至每一个角落。直播团队则由市政务服务中心与46家窗口单位的业务骨干组建而成。除了台前能看到的主播和嘉宾外,直播间还会邀请相关部门的工作人员进行后台支撑,利用自身专业知识在评论区回答网友提问。此外,该中心还建立了一系列工作细则和管理制度,定期做好账号维护,并开展直播内容

预审,以确保直播规范有序。

聚焦部门联动,构建问题解决新机制

“我在邵阳政务直播间提问怎么办理,没想到有工作人员帮着办。相较以往线下办理时的材料繁多、手续复杂、周期较长,现在的直播代办更便捷、高效。”近日,湖南老百姓怀仁大药房有限公司负责人在办理连锁企业分支机构名称变更时,对线上帮办方式称赞连连。截至目前,邵阳政务已通过“直播+帮代办”的形式,为中石油、联通等企业办理连锁企业分支机构名称变更200余件。

政务服务领域的“直播+帮代办”,畅通了办事服务部门和企业群众的互动渠道,满足了企业和群众反映的政策不知晓、文本看不懂、指南不友好的呼声和改进需求、为满足服务全覆盖、渠道全畅通、惠及所有人作出了有益且有效的尝试。

为更好地把政务服务“推”出去,搭建政企、政群互动桥梁,在市政务服务中心的指导下,各窗口直播联络员、新闻发言人、分管负责人组成了一个“智囊团”。直播时,“智囊团”成员全程在线,关注并回复群众问题,实时解答群众疑惑。针对群众在直播中提到的政务服务具体事项,市政务服务中心与各窗口单位积极联动,采取文字回复、电话连线、视频连线等方式指导或帮助群众办理;对于非政务服务事项,则直接反馈至相应单位,督促其尽快办理。

聚焦政民互动,建立需求回应新渠道

4月18日,邵阳政务“中考及高中招生专场”开播。市教育局专家通过直播,在线回应中考及高中招生等热点话题,互动解答学生及家长疑问。该场直播观看人数超10万,圈粉4万,获得了学校、家长和学生的一致好评。

政务直播带“货”,带的是“政策、信息、指南”,给群众送的是“公开、透明、便捷”。邵阳政务自开播以来,坚持以服务

企业群众为切入点,紧扣社会热点和企业群众关切精选直播主题。主播先用“教学”方式解读,再用“出题”方式解答,并对现场评论进行“接单”答疑。

“从平时事务办理情况来看,我们发现很多的政策老百姓不清楚,所以我们分析了办事大厅里的一些高频事项,如不动产办理、户口迁移、婚姻登记等相关业务,通过专场直播的方式进行解答。”市政务服务中心主要负责人称,在这种双向互动中,可以更加了解政务服务要提升的地方,进一步满足群众诉求。

聚焦优化服务,构筑政务服务新体系

从政务服务事项的答疑解惑到远程导办、政策宣讲、公共服务、线上培训,从直播室直播到“云游”政务服务大厅……如今,我市政务直播服务的内容更丰富、形式更多样,一个广覆盖、立体化、多层次的政务直播内容体系正在逐步形成。

“城乡居民基本养老保险怎么缴费”“办理健康证需要哪些资料”“就业培训过后有岗位推荐吗”……直播间里,网友的留言一条接一条。而在服务大厅,熟悉业务的群众越来越多,随即带来的便是业务办理越来越高效、群众花费的时间越来越少。

为进一步提升政务服务效能,市政务服务中心还按照办事热度的高低,筛选较为复杂的办理事项,录制2分钟以内的导办小视频,对办理地点、所需材料、办事流程等进行详细讲解,让政务服务事项办事指南“动起来”“活起来”,有效解决部分政务服务事项不易找、难读懂、不会办和办理往返跑的难题。

“下一步,我们将坚持以‘高效办成一件事’为导向,强化数字赋能,不断探索和创新,优化直播形式,拓展直播内容,推动线上线下融合,树立政务直播品牌,力求打造更高效、更便捷、更精准的服务体系,切实提升企业群众的获得感和满意度。”该负责人表示。

邵阳日报讯 (记者 刘波 通讯员 肖薇) “没想到,邵阳经开区也有这么厉害的企业,如果有机会我想留在邵阳工作。通过这次交流,我看到了自己的不足,找到了提升的办法,我将更加重视自身创新能力和实践能力的培养。”5月27日上午,在邵阳经开区参观完部分企业后,邵阳学院学生小李开心地说。当天,我市2024年“校企牵手、双向奔赴”活动在该区举行。

在湖南省普通高校毕业生就业区域性行业性常设市场(邵阳片区)的组织下,邵阳学院、邵阳职业技术学院、湘中幼儿师范高等专科学校、邵阳工业职业技术学院的200余名大学生,深入邵阳经开区圣菲达服饰、三一专汽和天香生物等企业参观体验,近距离了解企业用工氛围和企业文化,帮助他们更好地把握职业定位,拟定职业发展方向。

当前,正值高校毕业生季。如何促进高校毕业生等青年高质量充分就业,是各地需要认真思考的重要课题。“我们举行这场‘校企牵手、双向奔赴’活动,就是为了进一步促进校企合作,搭建学校与企业之间沟通的桥梁、师生与企业见面的渠道,为高校毕业生提供更多优质的就业机会,也为企业输送一批优秀的人才。”市就业服务中心主任吕瑶琦说。

“当前,我们园区产业集群优越,发展形势喜人,迫切需求更多专业技术人才,为园区企业发展新质生产力提供人才支撑。”邵阳经开区党工委委员、管委会副主任雷友云表示,园区将进一步深化“校企牵手、双向奔赴”活动,推动园区企业加强与高等院校的合作交流,为高校学生提供更多实践机会和就业平台,为园区企业输送更多更匹配的优秀人才,推动产学研深度融合。

把巡回仲裁庭“搬”进园区

邵阳日报讯 (记者 罗俊) 5月24日上午,市劳动人事争议仲裁委员会在邵阳经开区湘商产业园开展巡回仲裁活动,公开审理了一起由交通事故引起的工伤待遇劳动争议案件。此次巡回仲裁庭由三名专职仲裁员组成合议庭,部分经开区企业人员到场旁听。

根据处理劳动争议案件着重“先行调解”的原则,庭前,仲裁员组织双方当事人进行调解。本着公平公正自愿原则,仲裁员以理释法、以法明理,引导和谐化解。期间,双方均阐述了各自的观点和意见,提出了补偿标准和要求。

仲裁员听取双方当事人意见,解读了工伤保险待遇标准的相关政策、法律法规,提出了切实可行的建议,最后促使双方达成调解协议并表示愿意自行和解。申请人自愿提出撤诉,随后向仲裁委递交了撤回仲裁申请书。市劳动人事争议仲裁委员会认为申请人撤回仲裁申请的请求符合法律规定,同意了申请人的撤诉请求。

巡回仲裁庭主动将服务触角延伸到基层,是为当事人纾解困难、营造便捷、高效营商环境的又一有力举措。今后,市劳动人事争议仲裁委员会将严格按照法定程序,继续挑选典型案例,将巡回仲裁庭开进园区、开进企业,让劳动者和企业化解纠纷少跑路,让庭审过程变成普法释法的宣传阵地,提高劳动者的维权意识,强化用人单位依法用工观念,提高源头治理能力,为构建和谐稳定的劳动关系贡献仲裁力量。

国网邵阳供电公司：主动服务提升电网防汛能力

邵阳日报讯 (记者 黄云 通讯员 刘元辉) “电缆沟道密封完好,金属防汛挡板投入使用,防汛沙袋配备齐全。”5月25日,在大祥区城北路水映名城小区地下配电室内,国网邵阳供电公司配电运检人员正在排查地下配电室防汛安全隐患,叮嘱物业人员做好防汛工作。

为打好防汛“主动仗”,5月初,国网邵阳供电公司启动重点配电室防汛隐患排查整治专项行动。各基层供电单位认真梳理低洼地带、建筑底层、无物业管理小区等重点区段“易涝”配电室分布情况。制定任务清单,指派专业技术骨干主动上门沟通,明确防汛责任,堵漏洞、补短板。该公司联合客户开展防汛应急演练,帮助客户提升标准化抢修作业和快速复电能力。重点围绕地下配电室防水位监测、电缆沟道密封、设备基础抬高等重点内容,全覆盖排查供电区域内配电室房防汛隐患和薄弱环节,做到屋

(箱)顶不漏水、排水不堵塞、强排无问题。工作人员还“一对一”指导小区物业人员落实好配电房防雨水倒灌等安全措施。

为确保汛期配电室房排涝通道畅通、防汛设施运作正常,国网邵阳供电公司建立问题销号制度,分类明确整改措施、具体责任部门和整改时限,确保隐患及时整改到位。同时,加强与气象部门联系,密切关注气象变化情况,根据情况变化及时采取措施;合理安排电网运行方式,做好预警措施,筑牢防汛“安全墙”,进一步提升电网防汛抗灾能力。

截至目前,国网邵阳供电公司通过人工巡视、视频监控、智能巡检等方式,累计巡视检查89座环网柜、176台厢式配变和29座地下配电室,共计发现防汛安全隐患79处,下达限期整改通知书79份。现已协助客户整改缺陷56处,联合重要客户开展防汛应急演练6次。