特别关注

河北宽城县：智慧政务深耕“轻快灵”

□□ 赵丹丹
农民日报·中国农网记者 孙维福

真安静、真干净，走进河北宽城满族自治县政务服务中心，迎面便是圆形政务服务咨询台和智慧大屏。四个楼层的服务窗口前，全然不见这种地方常有的排队长龙和嘈杂人声。

正在疑问，只见一台智能服务机器人迎上前来：“你好，我是小豹，请问有什么需要帮助吗？”该县行政审批局服务台工作人员董建英介绍，因为服务中心共有四层、70个窗口，总面积达到2万多平方米，为便民利企，所以配备了这个智能服务机器人。“它能在3米范围内主动迎接办事群众并播报相关信息，实现窗口位置引导、业务咨询办理、业务进度查询等多项功能。”董建英告诉记者。

办事群众在宽城政务服务中心办理不动产登记。 王思明 摄

轻松，告别排队难

来到二楼的不动产登记业务专区，刚刚办完房产登记的高先生笑意盈盈地说：“现在不动产登记真是方便，在窗口交一套材料就能办理，再也不用起早排队，在住建、自然资源、税务、公积金等部门之间来回跑。而且效率是真高，三天就发证了！”

在没有玻璃隔挡的窗口前，服务人员告诉记者，服务大厅实行“一窗通办”，一般证照当天即可办好，还可实现企业开办“一日办结”。大厅配备电脑、复印机等设备，材料不齐或需要修改，不用来回跑，还有服务人员巡回指导。当天不能领证照的也不用再来，大厅有邮政快递免费寄证照服务，服务人员说：“今年选择寄证照的明显比去年多，多的时候一天有二三十件。”

“大厅里的一切服务都是免费的，县政府投入800余万元在大厅配备了智慧政务服务自助终端机、查询导航一体机等智能化设备，办事群众不用去柜台就可以自助申请和打印证照，越来越便民化、智慧化。”宽城县政务服务中心主任周井满说，得益于“放管服”改革红利，宽城县政务服务中心突出自然人、法人以及建设项目生命周期三条主线，打造了自助政务服务、企业开办、公安业务、公共事业、不动产交易、办税业务、金融保险、投资建设、公共资源交易、社会事务十大功能分区，均可实现“一窗受理、一窗通办”。

快捷，最多跑一次

在政务服务大厅，记者看到一个奇怪的场景，综合窗口前很是清净，咨询窗口却相当热闹。原来都是因网上申请遇到技术问题，大家在争相问询。县行政审批局市场准入科科长武东华说：“得益于‘互联网+政务服务’，大厅可实现企业数据同步采集、业务并联办理、结果实时共享，真正让信息多跑路、群众少跑腿。现在多半群众都选择在网上办理业务，今年的网办事项是去年的两倍还多。”

“如今网上办事就像网购一样方便，以前办个企业核名申请要跑三四天，还得早晨八点提前来排队，现在一次也不用跑，在河北省企业开办一窗通网络平台马上就能办好。”前来办事的刘先生深有体会。

宽城政务服务的智慧蜕变，得益于宽城县委、县政府的高度重视和清醒认识。近年来，宽城县领导班子结合宽城实际，积极推进“放管服”改革，实施“互联网+政务服务”，全力推进“承德办事一次成”改革落地见效，实行“一窗受理、一网办理”，全力打造一流的营商环境。

“我们有智慧政务‘七件法宝’，这是宽城能做到让群众最多跑一次的重要利器，也是我们工作的底气。”宽城县行政审批局局长杨冬梅说。

“七件法宝”妙在何处？杨冬梅说，一是“一窗通办”，实施一窗综合受理、集成服务，全县832个办事事项纳入综合受理窗口一窗通办；二是“一网通办”，实行全天候24小时不打烊服务，598项事项全程智享网办；三是智享“掌上办”，通过“满意承德”App进行预约、申请、提交、查询等，还附带生活缴费等57项便民服务；四是“办事一次成”，先后五批公布全县757项事项“一次成”，100项高频事项办理“最多跑一次”；五是“马上办”，按照应进必进的原则，涉及30多个单位的1500余项事项实现综合窗口办理；六是“承心办”，全县2050家企业全覆盖注册，帮助企业领办代办、延时办、预约办、上门办、就近办，纾困惠企；七是“参谋办”，在大厅设立超大显示屏，实时更新展示各类业务统计，助力地方经济和市场活力。

有这“七大法宝”，全县工程建设项目办理可以压缩至39个工作日内，不动产登记压缩至3个工作日，企业设立压缩至4个工作小时完成。

灵便，办事不用愁

大厅里，一块智慧服务、问办无忧远程帮办中心的牌子吸引了记者，屋里3个电话座席正忙着解答办事群众的业务咨询。税政一股的陈旭东介绍说：“为方便群众办税，我们依托‘阳光e税’平台免费答难解忧，定期还会进行纳税人学堂在线直播，上次直播两个小时吸引700多名受众，获两万多点赞。”

线上办事不用愁，线下也不能落后。在税务专区的自助机旁，工作人员章新颖正耐心地指导办事群众进行保缴费业务。“以前害怕门难进、脸难看，现在有工作人员专门指导办税，真有种宾至如归的感觉。”正在办税的王先生边说边竖起了大拇指。

宽城第一税务分局局长吴玉星表示，自助办税区涵盖了80%以上的业务办理，13个窗口业务办理率占60%，其余40%均在自助区办理，智慧办税将是大势所趋。

为解决办事群众的后顾之忧，大厅中心位置特别设置了宽心解难窗口，实行领导代班，解决为群众办事的“最后一公里”。

“现在我们致力于让群众最多跑一次，未来我们将努力让群众足不出户就能办成，智享智慧政务。”宽城行政审批局党组书记耿玉新信心满满。

以数字化赋能乡村善治

——访农业农村部农村经济研究中心乡村治理与社会文化研究室副主任张灿强

□□ 农民日报·中国农网记者 刘杰

近年来，数字化成为推进乡村治理体系和治理能力现代化的重要方法路径，各地关于乡村治理数字化的创新探索层出不穷。在数字化赋能乡村善治的过程中，离不开对乡村治理数字化基本问题的讨论，比如背景是什么？重点有哪些？难点和突破又在哪里？为更清晰地认识乡村治理数字化的概念，记者近日采访了农业农村部农村经济研究中心乡村治理与社会文化研究室副主任、副研究员张灿强。

记者：乡村治理数字化的背景是什么？

张灿强：近年来，随着新一代信息技术的快速发展，新基建的加快推进，数字乡村建设蓬勃发展。“十三五”期间，我国已建成全球最大规模的固定和移动通讯网络。截至2021年底，行政村通光纤和4G网络比例均超过99%，农村宽带接入用户总数达到1.58亿户，农村网民规模达2.84亿，农村地区互联网普及率为57.6%。2019年，中办、国办印发《数字乡村发展战略纲要》，对数字乡村建设的指导思想、基本原则、战略目标、重点任务作出重要部署。数字技术、信息技术不仅渗透到农业生产领域，让生产更加省工省力，更融入到农民的日常生活中，改变了人们的思维逻辑、交往方式和消费习惯。在这样的背景下，乡村治理也要适应数字化变革的新趋势，用数字赋能乡村治理，推动管理和服务的精细化、智能化和高效化。

记者：乡村治理数字化的重点有哪些？

张灿强：一是村民服务的数字化。通过数字技术普及，推动信息进村入户，开展远程教育、线上诊疗，推进博物馆、图书馆、文化馆等数字化，实现基本公共服务资源“飞入寻常村民家”。推动“互联网+政务服务”向农村延伸，方便群众就近办事，让数据多跑路，农民少跑腿，实现服务“网上办”“掌上办”“快捷办”。二是村庄管理的数字化。推广“网格化+数字化”，提高村庄管理效能。推动村务、财务网上公开，加强对村级重要事项的监督。通过微信群、村村享、腾讯为村等乡村治理平台，扩大村民参与村级事务的渠道和载体。实行“积分制+数字化”，提高村民参与乡村治理的便捷性和积极性。三是安全治理的数字化。深入推进农村“雪亮工程”建设，整合“雪亮工程”、综治视联网、综治信息系统等平台，实现智能化防控全覆盖。推动数据信息的县乡村联动，建设农村智慧应急管理体系，健全及时反馈、快速响应机制，推动农村疫情防控信息化建设。

记者：乡村治理数字化的难点和突破在哪里？

张灿强：数字技术为乡村治理提供了强有力的手段和方法，但也对乡村治理提出了更高要求。比如，利用数字化技术，村民可以用更快的速度反映自己的意见和需求，这就要求提供管理和服务的部门或单位及时做出反馈，这对治理能力是一大考验。比如，生活在农村的老年人口比重高，既不能让老年人因不懂不会而犯难，也要让老年人享受数字化的红利，这也是数字化对乡村治理的挑战。数字技术赋能最终要通过治理能力的提升来实现，因此要通过数字化治理，不断推动治理资源和力量向基层下沉。另外，乡村治理数字化还要坚持以人为本，在发展过程中考虑不同地区、不同人群的实际情况，因地制宜、因人制宜，以提升农民的参与感和幸福度作为衡量标准。

山东日照市：

“数治”让乡村治理更高效

□□ 孙向阳
农民日报·中国农网记者 刘杰

“大夫，我最近一到中午，就感觉头晕乎乎的，血压还有点低……”“大娘，你最近在吃什么药吗？有没有检测过血糖？”近日，在山东省日照市岚山区高兴镇南范家村的活动室内，79岁的王安英正通过视频，向镇卫生院大夫张传森讲述自己的病情。

为让村民享受同城镇居民一样的公共服务，近两年来，高兴镇与日照银行岚山分行、中国联通岚山分公司携手，共同启动全市首个乡镇层面的“数字乡村”项目。王安英老人的“云上”问诊，便是依托于此。

记者了解到，该项目通过“数字分析+视频技术”的融合应用，搭建“1个平台+7个数字场景”，即“幸福高兴”App大数据平台和便民服务、OA办公、乡村振兴、智慧党建、资源保护、城镇管理、治安防控7个场景。

推动乡村治理模式由“人治”向“数治”转变，“数字乡村”项目还带来了更多场景。打开“幸福高兴”App，工作人员现场演示了针对人居环境整治开发的“随手拍”板块：群众对生活中发现的环境问题进行线上提交，智慧平台在后台分配任务、明确标准，镇村干部在工作中解决问题、落实措施，系统将结果自动反馈给村民。“如今，这种模式已在高标准农田建设、防火防汛等20余项工作中推广，极大提高了镇村运转效率，也让老百姓切实感受到了便利。”高兴镇党委副书记高超说。

美丽乡村乘“云”快跑，高兴镇只是日照实现数字化乡村治理的一个缩影。自去年以来，日照市将数字乡村建设作为乡村振兴的一个重要突破点，在推动莒县及东港区陈疃镇、涛雒镇等省级数字乡村试点的基础上，积极探索打造数字乡村平台、惠农码、“莒智牧”等一批具有本地特色的、可复制可推广的应用场景和典型案例，着力打通乡村数字化建设“最后一公里”。同时，聚焦智慧党建、“互联网+政务服务”、网上村务管理、基层综合治理信息化、乡村智慧应急管理等领域的数字场景应用，全力推动全域乡村治理的智慧化、精准化，激活乡村振兴的强大动能。

目前，日照市依托钉钉平台建设了以村务管理、便民惠民等为主要功能的数字乡村平台，已接入910个村居，覆盖20余万村民。日照市委网信办正会同部门、社会第三方力量进一步优化平台建设，着力打造以数字治理、数字经济、网络文化、信息惠民等功能为主的数字乡村智慧平台2.0，不断加强资源平台间互联互通和共建共享。

在广袤的日照大地，数字信息正跨越阡陌、连通乡村，融入众多生活场景，逐步改变农业生产、农民生活。

甘肃两当县站儿巷镇：

“民事直说”小程序派上大用场

□□ 张云霞

“一直在外打工，没法参加村里的‘民事直说会’，也不知道村里最近发生了什么。现在好了，有了这个平台，我也能线上参加‘民事直说’会，随时了解村里发生的事。”甘肃省两当县站儿巷镇村民马宏伟说。

马宏伟口中的平台，正是今年站儿巷镇推出的“民事直说”小程序。据了解，为解决“民事直说”工作中说事方式不够灵活、督事措施不够科学、评价体系还有空缺、闭环效应不够明显等问题，站儿巷镇探索“党建+互联网”的基层治理新模式，创建“民事直说”小程序，拓展“民事直说”渠道，推进“民事直说”信息化建设，让互联网小程序成为为民服务的大平台。

“民事直说”微信小程序按照操作权限分为“群众、村级、镇级、县级”四级页面分类运行，群众可通过小程序“我要说、我要查、我要评”三大模块进行说事、查事、评事，村、镇、县级操作员可以通过“事项办理”“满意度测评”“数据统计”等模块，督促事项办理和满意度测评等事宜，实现了“说、议、办、督、评”线上线下有机融合。

“自从开发了‘民事直说’小程序，参会范围之广、发表意见之多前所未有，许多外出务工人员也能在平台上参与村级事务讨论，既能使村民便捷、快速地了解村务，又提高了镇村办事效率。”冯河村党支部书记祁明喜表示，特别是面对今年以来受疫情防控影响无法集中开展“民事直说”的现状，该小程序更是派上了大用场。

“仅仅一个小程序，却能解决群众关注的重要民生问题。”站儿巷镇党建办主任王亮介绍，收到村民的意见建议后，镇村会第一时间给予答复，若村民对答复不满意或镇村无法解决，将加强与有关部门的沟通衔接，尽快协调解决，真正实现群众的问题有人说、有人办、有人管，持续提升群众的获得感和幸福感。

新疆拜城县：

“小积分”激发动能倡行文明

□□ 冯运 农民日报·中国农网记者 李道忠

“房前乡道干净整洁积10分，帮助小组群众安装国家反诈中心App积20分……”近日，新疆拜城县赛里木镇英赛买里村村民买热艳木·吐尔逊正清点着自家“积分账单”，准备兑换日常生活用品，他说，“自从村里推行积分制以后，有事大伙都抢着干。”

近年来，为调动农牧民参与乡村治理的积极性、主动性，拜城县出台《新时代村民“积分制”服务管理办法》，通过“表现换积分、积分兑实物”的方式，构建起党组织领导下“人人参与”的乡村治理格局。

拜城县制定了正负两张积分清单，以户为单位进行积分。正向清单将村级事务划分为平安建设、疫情防控、民族团结、文明风尚、增收致富、环境卫生六大类，细化见义勇为、拾金不昧、团结帮扶等41项具体加分内容，并赋予5至100分不等的分值。负面清单聚焦生活垃圾随意丢弃、红白喜事大操大办、未经批准乱搭乱建等20条陈规陋习，并根据情节轻重扣除对应积分或清除所有积分，引导村民进行自我约束。

同时，拜城县指导各行政村设立“积分兑换资金池”，通过基层党组织服务群众专项经费列支一部分、村集体经济收入承担一部分、驻村工作队后方单位支持一部分的方式，维持积分兑换资金动态平衡。拜城县还采取在村党群服务中心设立“爱心超市”、与“巴扎”商店协调联动、与县城大型商场签订合作协议的方式，设置183家积分兑换超市，按照1积分等价1元人民币的标准，对兑换商品“明码标价”，实现日常商品在村兑，个性商品“巴扎”换，大型商品预约购。

此外，拜城县还明确由村务监督委员会具体负责积分管理，开展积分记录、审核认定、积分券发放等工作。按照村级事务“四议两公开”程序，对积分情况实行“周汇总兑现、月公示通报、季评先选优、年表彰奖励”，广泛接受群众监督。对积分排名靠前的家庭，在县、乡两级“道德模范”“最美家庭”“美丽庭院”“三八红旗手”等评选活动中予以优先推荐，在享受振兴项目、信用贷款发放等扶持政策时予以优先考虑，提升群众参与村民自治的幸福感、获得感、荣誉感。截至目前，该县已累计登记积分事项2.6万余件，引导农牧民办理实事好事4380余件。

江苏张家港市南新村：

“工分宝”实现环境“智理”

□□ 王幽兰

走进江苏省苏州市张家港市杨舍镇南新村，道路宽敞明亮，庭院错落有致，粉墙黛瓦精美别致，小桥流水随处可见。

作为首批苏州市农村人居环境整治示范村，南新村自去年以来积极探索乡村数字治理体系，开发以“工分宝”为核心的人居环境整治数据管理系统及微信小程序等移动终端应用软件，建设基于GIS地图的人居环境整治大数据可视化中心，构建村委、农户、商超三种终端联动，实现南新村乡村环境“智理”一张图。

据了解，南新村“工分宝”以户为单位累计积分，村民可以通过发现整改问题、反映建议意见、学习法律法规、参与相关活动等多途径赚取工分。每赚取10个工分可以抵扣1元，累计到一定积分可以到定点超市兑换实物。此外，南新村还采取“周一月一年”的三级排名模式，大大激发了村民赚工分的积极性、积工分的主动性，让数字化更好地赋能乡村善治。

自“工分宝”试行以来，南新村累计兑换积分达20余万，832户家庭实现了自觉整治，一幅“河畅、水清、岸绿、景美、家洁、人和”的景象正在南新村徐徐铺展开来。

近年来，广西蒙山县新圩镇坝头村通过创新“一站两网”（村级廉洁工作站，村务监督“物廉网”和党员监督“互廉网”）建设，形成了以“廉治”为核心的乡村治理模式，成功打造了“清廉坝头”党建品牌，先后荣获全国民主法治示范村、全国乡村治理示范村称号，入选第二批全国乡村治理典型案例名单。图为游客在该村“一站两网”清廉教育基地聆听清廉故事。 黄胜林 摄

山西灵丘县：

念好“三字诀”提升基层治理能力

□□ 王鹏 马明清

近年来，山西省灵丘县深入贯彻省委、市委关于抓党建促基层治理能力提升的决策部署，坚决扛起抓好基层治理、打牢执政基础的重大政治责任，念好快、精、浓“三字诀”，切实提升治理能力。

在统一思想上体现“快”字。第一时间召开部署会议，制定实施方案，明确36项工作措施、135条具体任务，实现责任到人，各乡镇都出台了实施细则、召开了部署会议。第一时间举办全县抓党建促基层治理能力提升专题培训班，县、乡、村三级书记通读中央和省、市文件，领会精神实质和工作要求，不断开阔视野、打开思路。全县各部门各单位对照任务清单，迅速行动。

在重点谋划上突出“精”字。星级管理精细化，将星级化管理模式引入村（社区）党组织书记管理、党员户评比、文明家庭创建、网格员考核、志愿者队伍建设工作中，通过“五星联动”推动全社会参与基层治理。网格治理精准化，优化网格设置，把村（社区）内的党建和政法综治、民政、城管等各类网格统一整合成“一张网”，实施全域大治理。集体经济精益化，计划制定《灵丘县发展壮大村级集体经济五年规划》，逐村进行摸底排查，将经营性收入占比低的村列为重点提升对象，实施县级领导包联、富村结对带动、龙头企业帮扶；设立发展壮大村级集体经济专项奖励扶持资金，制定奖励办法，对经营性收入增幅明显的村给予奖励，对底子薄但有发展前景的村进行扶持。

在加强宣传上展现“浓”字。抓好宣传教育，充分利用各类媒体，大力宣传抓党建促乡村治理的重要意义、目标要求、主要措施和实际效果，鼓励基层积极创新、大胆探索，及时总结经验。推广典型做法，选树红石塄乡、固城村、存孝社区3个基层治理示范点，在全县推广其治理经验，营造学先进、争一流的基层治理氛围。挖掘提炼经验，各乡镇对标选树2至3个抓党建促基层治理能力提升示范村，分层分类、创新品牌，打造抓党建促基层治理的“先锋矩阵”，以点带面促进基层治理能力全面提升、全面过硬。