

刘俊 罗悦

没有什么能够阻挡，人们对幸福的向往。

党的二十届三中全会《决定》提出“在发展中保障和改善民生是中国式现代化的重大任务”，并围绕“健全保障和改善民生制度体系”作出了一系列重要改革部署。

习近平总书记近日对民政工作作出重要指示强调，新时代新征程，各级党委和政府要坚持以人民为中心，加强对民政工作的领导，加强普惠性、基础性、兜底性民生建设，解决好人民最关心最直接最现实的利益问题，不断推动民政事业高质量发展。

民政业务点多、线长、面广，关系民生，连着民心。如何护民生发展、守为民初心？这是“关键小事”，也是“民生大事”。

要问有什么法宝，长沙的答卷是：探索实践全面标准化，把“民生愿景”变成“幸福实景”。

“标准化是攻克民政难点的重要抓手、化解民政痛点的重要手段、疏通民政堵点的重要途径。”长沙市民政局党组书记、局长刘亮表示，在推动民政事业高质量发展的道路上，长沙民政以标准化为抓手，持续深化“民政为民、民政爱民”工作理念，突出需求导向“建标”、突出目标导向“用标”、突出结果导向“提标”，从管理、建设、业务、服务四个方面，全领域、全链条、全方位实施全面标准化，推动现代化新民政建设迈出新步伐、展现新气象。

锲而不舍，金石可镂。10月25日至26日召开的第十五次全国民政会议上，长沙市民政局获得“全国民政系统先进集体”荣誉称号，长沙市第三社会福利院院长贺吉清获“全国民政系统先进工作者”称号。

一项项直抵人心的暖心政策、一份份苦干实干的微小力量、一串串勇于创新的率先探索，书写了可感可及的长沙民政答卷，更成就了长沙民政的高质量发展。

管理标准化

提升“三本”——

固本强基、降本增效、正本清源

一线观察

在长沙，福彩销售站也可以很潮！温馨便民的公益区、舒适清新的共享区、宽敞便捷的业务区……沿着湖南湘江新区佑母塘路缓缓而行，便能看到43014966号福彩销售站。

这是长沙福彩打造的标准化示范福潮店，站点设有公益区、业务区、体验区、共享区、文化区等。业主李秋月是一名“90后”，她说：“这是一家有温度又温馨的福彩店。购彩者在这里喝茶、聊天、拍照打卡，让更多人走近福彩、了解福彩。”

以前的福彩销售站并非如今这般“小而美”，东西摆放杂乱、宣传单五花八门、颜色眼花缭乱……针对调研发现的点多、规格多、标准多、内容多、形式多、色系多、店内管理少等“六多一少”问题，长沙福彩在全省率先启动销售网点标准化工作，出台销售网点标准化建设正负面清单以及市场管理“八个一”标准（一次微笑和问候、一次精细化服务、一次业务宣讲、一次意见反馈、一次安全隐患排查、一次宣传规范检查、一次标准化工作督导、一次网点销售员形象检查）、网点服务“五个一”标准（一个微笑、一句问候、一杯热茶、一次双手、一个全新形象），让福彩销售站点拥有集新潮、时尚、公益于一体的气质。

今年，长沙福彩启动“福潮训练营”计划，通过实地观摩、专家授课、案例分析等多元化教学手段，培育一支业务技能、服务品质、形象风采及综合素养均表现卓越的福彩销售队伍，为长沙民政高质量发展提供坚实的人才保障。

长沙民政实践

“慧衡而知平，设规而知圆”，长沙民政推进管理标准化，抓实、抓细、抓具体、抓落实。

●全面推进党建、项目、财务、队伍标准化管理，完善各类制度500余项，每半年一次“回头看”，形成了议事遵制度、遇事问制度、办事靠制度的良好氛围；

●通过统一标准、优化标准，降低沟通成本、协调成本，如建立资金“大预算”、内部“大审计”、综合“大监管”的标准化体系，编制《民政服务机构安全检查标准手册》，将各类指标细化、量化、规范化，定期联合住建、消防等部门统一检查，确保“一把尺子量到底”；

●探索实施“高培工程”，集合全市民政系统的培训资源，遴选全市民政系统的优秀年轻干部，开展为期一年、每个月3~5天的集中培训，让学员听最好的课、看最好的现场、读最好的书，形成“大培训、大融合、大交流”的标准化培养体系。



长沙福彩打造的标准化示范福潮店。



长沙大力推进慈善超市标准化建设。

把民生愿景变成幸福实景

长沙全面推进民政标准化建设，让民生幸福可感可及

建设标准化 增强“三度”——辨识度、实用度、好感度

一线观察

在长沙，每个孩子都能拥有丰富多彩的人生。

在长沙市儿童福利院，大头娃娃小勇（化名）正在利用儿童外骨骼步行训练器开展步行训练，走起路来有模有样。

长沙市儿童福利院是全市首家专业大型儿童福利机构，于2022年建成并投入使用，按照养护、医康、特教三位一体功能定位，为孤残儿童及困境儿童提供养、教、康、置、社工服务等全方位服务。

“儿童友好”见于细节处。全院设有儿

童养护中心、康复中心、婴幼儿用房、特殊学校、教育培训及社工中心、类家庭生活中心等功能区。室内仿佛是儿童乐园，到处是彩色墙壁、卡通设计、地面、墙面的设计防撞，重症孤残儿童养护用房注重通风与采光，水龙头感应式与传统式的选择结合孤残儿童感统训练……大到楼层的功能设计，小到房间的细节等，都是为特殊孩子量身定制。

长沙民政实践

“民之所盼，我必行之”，长沙民政推进建设标准化，以“精”来描绘、以“情”来

应答。

●加强对城市发展规律、人口分布等前瞻性研究，强化规划引领，兼顾城乡统筹，推动养老、殡葬等民政服务设施标准配套和布局；

●坚持需求导向，探索建设9个民政民生创新实验点，统一设计风格、功能模块、标识牌等，确保设施符合建设标准、符合本地实际、符合服务群体需求；

●实行“一张清单”规范适老化改造，先后迭代3次，现已升级为必选项的17项基础改造与自选的13项升级改造，既保证效果达标，又实现“按需定制”。



2024年长沙市民政局系统第二届高素质人才培养班。均为市民政局供图

业务标准化 做好“三民”——便民、惠民、安民

扶手、淋浴椅和坐便椅，屋外通向卫生间的台阶上放置了可移动坡道。“以前得两个人推轮椅，有了这个坡道，我一个人就可以推上去了。”照顾他的谢兰英说。

长沙以纳入全国居家和社区基本养老服务提升行动项目为契机，在理顺居家养老服务机构运营管理机制、规范居家养老上门服务、推进老年助餐服务、推动智慧养老服务发展等方面加快探索，推进基本养老服务提质扩面。

长沙民政实践

“民生无小事，枝叶总关情”，长沙民政推进业务标准化，以“用心用情”之笔，绘“为民爱民”画卷。

●研究梳理民政系统各条线业务，编

撰《长沙民政业务标准化手册》，使各项业务有标可循、有序可依；

●建成长沙“智慧民政”平台，以标准化的接口打通省市政务平台，标准化的流程促进业务“线上集中”，统筹11个功能模块、100余项民政业务；

●重点制定养老服务、社会救助、公益慈善等公益性强、领域标准，推动建立科学合理、层次分明、全面配套、功能完备的标准化体系，创新推动“社区发展基金”，目前全市共设立社区发展基金1160余只，募集资金6200余万元；

●选取婚姻登记、临时救助等群众需求大、关切度高的业务“小切口”，创新推出《民政标准化视频》，以可视化服务引导让办事群众听得懂、看得见、搞得清。

服务标准化 提高“三感”——获得感、幸福感、安全感

地走完人生最后一程，让家属不留遗憾。

“在及时高效的时间管理、优质简约的服务管理、惠民利民的收费管理等方面，你们做得好！”一位家属在服务质量调查表中写道。

长沙民政实践

“民声”即“民生”，长沙民政推进服务标准化，让民生实事“落地有声”，让温度“暖在民心”。

●充分发挥湖南省“人民满意的公务员集体示范岗”的示范引领作用，实施“人民满意”五年行动，打造了一系列民政服

务品牌；

●深入推进惠民殡葬，编制标准化服务“口袋书”，成立“绿丝带”服务队，首问负责、一单到底、全程引导，为丧属群众减少了30%以上的伤心等候时间；

●组织开展“有温度的标准化”行动，打造“一杯茶、一本书、一把椅子”的“书香民政”读书角，为办事群众提供舒适的服务空间；

●深入推进“一件事一次办”改革，抓好市政务中心民政窗口、婚姻登记机关、殡葬服务机构等直接面向群众的窗口服务标准提升。



长沙市儿童福利院。

民政标准化大家谈

“不以规矩，不能成方圆”“车同轨，书同文，行同伦”，我国标准化思想源远流长。从2003年《民政部标准化工作管理暂行办法》到2022年《关于全面推进新时代民政标准化工作的实施意见》，民政领域将标准化作为基础性制度安排，通过提供统一、可操作、可量化、可评估的标准，来规范和引导民政工作获得最佳秩序和效益。当前和今后一个时期是以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业的关键时期，民政工作需要朝着更大规模、更高标准、更具内涵、更高效能、更加安全的方向发展，迫切需要进一步强化标准化建设，为民政事业现代化提供技术支撑和服务保障。民政标准化是新时代民政事业改革发展的重要手段和技术支撑，有利于推动民政依法行政，有利于推动民政简政放权、放管结合、优化服务，有利于提升民政工作效能和服务质量，切实保障民政服务对象合法权益，推动民政事业高质量发展。

——长沙民政职业技术学院教务处处长 王松教授

以前，“该怎么干，从何处着手”是我们在推进工作时的难题，站点也存在“脏、乱、差、土”的现象。实施标准化建设后，长沙福彩迎来了显著的变化。工作有章可循，如建立“四级联创”机制、出台销售网点标准化建设负面清单等，站点更整洁更洋气，打造了全国最美投注站。服务质量更优，“五个一”服务标准让人如沐春风，全市45岁以下的新业主占比86%，实现了硬件和软件的双提升。除此之外，福彩文化的传播渠道进一步拓展，“福彩+婚登”“福彩+运动”“福彩+电竞”“福彩+车展”“福彩+美食”等多业态融合宣传，吸引了越来越多爱心人士加入到福彩公益队伍中。

——长沙市福利彩票发行中心党支部书记、主任 郭永超

作为一名养老护理员，我深刻感受到标准化工作所带来的变化。首先，让我们的工作更有方向。比如定期参加养老护理相关的业务培训、接受定期和不定期的工作考核，培训能让我们掌握最新专业知识和操作技巧，考核则检验我们对知识技能的掌握程度。其次，标准化像是一盏明灯。以老人的日常护理为例，标准化操作流程详细规定了如翻身、拍背等基础护理动作的频率、力度和手法，护理员们严格按照标准执行，这有效降低了老人患褥疮、肺部感染等风险，提高了老人的舒适度。最后，对我个人而言，标准化工作让我更有职业成就感。我的工作变得更专业、有序、顺畅、高效，能为老人提供更专业、更贴心的服务，成为他们安心养老生活的守护者。

——长沙市第一社会福利院养老护理员 张威