

开门纳谏听民声 转化成果惠民生

湖南各地广泛征集人民建议推动深入贯彻中央八项规定精神学习教育见行见效

湖南日报全媒体记者 王振亚

停车问题关系千家万户的出行便利,是城市治理的“关键小事”,也是民生大事。6月13日,长沙市委社会工作部联合相关职能部门,启动“停车治理”专题人民建议征集活动,面向广大市民、专家学者、企业和社会组织等,广泛征集破解停车难、停车乱问题的“金点子”。这场征集,正是湖南各地将开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育与人民建议征集工作有机结合,以优良作风为群众办事、解难题的生动缩影。

当前,全省上下正在开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育,明确要求“敞开大门引导群众参与,自觉接受群众监督评判”。全省各地党委社会工作部把贯彻落实中央八项规定精神落实落细到人民建议征集工作上,为党员干部全面查摆问题、抓实整改整治、精准服务群众提供有效途径,以群众满意度检验学习教育成效,让群众可感可知。

从“坐等上门”到“带题下沉”,架起民意“连心桥”

暮色中的炎陵县霞阳镇,一场“鄱峰夜话”屋场会热闹开场。村民们围坐在村委会前坪空地上,你一言我一语地讨论着村里的发展大计。“我们村口那段路该修了”“希望增加公交班次”……县领导认真记录着每一条建议,不时与村民交流互动。

到群众身边听建议,这样的场景在株洲已成为常态。去年以来,株洲市构建了“市—县—乡”三级联动的人民建议征集体系,实现民意征集全覆盖,株洲城区建设标准化的人民建议征集点,乡镇“人大代表联络站”成为收集民意的重要平台,常态化开展“走找想促”活动,推动党员干部上门入户。

学习教育开展以来,株洲党员干部深入基层、深入群众主动倾听意见建议,让民意征集更接地气、更贴民心。“过去有问题不知道找谁反映,现在干部主动上门,我们的声音真正被听见了。”炎陵县霞阳镇村民刘海之感慨道。

长沙改变“坐等民意”的被动模式,创新构建“线上+线下”立体征集网络,以主动出击姿态畅通民意反映渠道,形成三级联动的民意“连心桥”。线上依托“长沙人民建议”小程序及市县联动矩阵,打造议题发布、建议提交、进度查询的“一键通”数字化平台,让群众足不出户就能便捷建言;线下在全市布局100个示范站点,组建起一支由3000余名“民情观察员”及100名涵盖快递员、外卖员、代表委员等多元群体的特邀建议人队伍。他们深入街头巷尾、社区楼宇,主动倾听民声、收集民意,实现“线上随时提、线下随手报”,高效收集社情民意,精准办好民生实事。

安化县龙塘镇茶乡花海社区54名党员与92名邻长,变身成为“民意收集员”,经常穿梭在群众之间。作为易地扶贫搬迁安置区与自然村合并而成的社区,该社区曾因人员结构复杂而面临基层治理难题。基层党员、干部充分发挥先锋模范作用,通过日常走访、“居民点单”等方式,主动收集并办理群众急难愁盼问题38个,把学习教育成果转化为服务群众成效。

江华瑶族自治县积极践行“带题下沉”工作理念,依托党群服务阵地、行业协会协会、重点商圈等,构建覆盖广泛的民意征集网络,精心设立26个人民建议征集点,开通人民建议专线电话、成立人民建议征集工作室,多渠道听民声、聚民意。目前,该县30名持证上岗的人民建议征集员化身“先锋队”,活跃在信访听证会、社区议事厅等一线,以“群众代言人”和“政策解读者”的双重身份,在政府与群众、不同利益群体间搭建起沟通联系的桥梁,凝聚“最大公约数”。

2024年8月,一名患者因腿部安装的钢板折断与县中医院产生纠纷,人民建议征集员主动介入,下沉一线了解情况,于2025年4月30日成功化解矛盾。今年以来,人民建议征集员主动作为,共参与40余场信访协调会与听证会,调解成功率显著提升,实现从被动接单到主动服务的转变,民意“连心桥”成为排忧解难的坚实纽带。



6月18日,湖南省志愿服务联合会志愿者走进省委社会工作部人民建议征集点,就“完善志愿服务阵地建设、丰富活动形式”提交建议。
湖南日报全媒体记者 辜鹏博 摄



5月26日下午,长沙市委社会工作部邀请相关职能部门、平台企业、行业协会负责人与快递员、外卖员直接对话,推动前期征集的“金点子”及时转化。

湖南日报全媒体记者 王振亚 通讯员 龚伟凡 摄影报道

从“多头跑”到“高效办”,打通建议办理“中梗阻”

为破解休息难、进门难、送单难、发展难等问题,相关职能部门、平台企业、行业协会负责人与快递员、外卖员直接对话。5月26日下午,一场别开生面的人民建议“面对面”活动在长沙市芙蓉区举行。

长沙市现有包括“两员两司”(快递员、外卖员、网约车司机、货运司机)在内的新就业群体60多万人。结合学习教育,3月11日,长沙市委社会工作部启动长沙“骑手友好社会”人民建议专题征集活动,累计收到1069条有效建议,涉及权益保障、工作环境、职业发展等11个方面。本次“面对面”活动重点选取具有普遍性的建议,就如何转化运用进行现场磋商。活动中,快递员、外卖员敞开心扉提诉求、谈建议,市委社会工作部组织人社、市场监管、工会等职能部门负责人与建议人代表当面交流,就一些高频议题达成共识。平台企业也表示,将拿出真招实招,推动征集到的“金点子”及时转化为“金果子”。

与此同时,今年3月以来,长沙市委社会工作部建立健全群众重大利益协调机制,依托长沙民意渠道融合联动一办一平台,借助人工智能分析研判,聚焦拖欠工资、物业服务、违章停车等十大高频问题,印发28个《重点交办函》至51个责任部门,并将交办事项纳入学习教育的重要整改内容。该市召开重大利益专题协调会20余次,推动解决重点交办督办事项130件,其中涉总表供水停水问题109个,经多次协调后全部销号解决。

在株洲市不动产登记领域,一场打破“中梗阻”的效能改革正在上演。曾几何时,“环节多、流程长、材料繁”是群众办理不动产登记的堵点,网上吐槽与线下抱怨交织成政务服务的痛点清单。在对接“人民建议数据库”后,登记中心将群众诉求作为学习教育查摆问题的“清单库”,建立“民声

直达”机制,针对吐槽建议提出整改措施。该中心创新推出“一窗受理、集成服务”机制,通过流程再造,打破部门壁垒,实现数据多跑路、群众少跑腿,申请材料直接压缩40%、办理时限较法定时限大幅压缩80%。

“真没想到1个小时就办好了!”拿到不动产权证的李先生难掩惊喜。从过去群众办事“多头跑”反复折腾,到“高效办”立即可取,株洲市不动产登记中心打通了建议办理转化的“最后一公里”,让群众切实感受到政务服务提质增效带来的便利。

6月9日,衡阳市12345政务服务便民热线中心收到一份特殊快递——祁东县唐先生邮寄的锦旗,上面写着“怀爱民之心 办利民之事”几个烫金大字。这面锦旗的背后是一场与时间赛跑的救援行动:6月5日19时许,83岁的阿尔茨海默病患者在祁东县洪桥街道红旗水库附近走失,其子唐先生紧急拨打12345热线求助。热线工作人员将此工单第一时间转派至祁东县政府,相关部门立即启动紧急联动机制,同步协调公安、街道及社区力量展开搜寻。通过调取监控、沿途排查与群众联动,当日23时许找到老人并将其安全护送回家。

为提高热线服务效能,衡阳市还打造“1+3+N”(智慧平台+三级联动网络+创新机制)工作体系,推动12345热线“接诉即办”。衡东县荣桓镇南湾村村民通过“人民建议码上提”小程序提交农田水利修缮建议,3天内即获县农业农村局现场勘查回应。该县采取网上网下相结合方式拓宽民意渠道,依托小程序开设“书记信箱”“民生微提案”专栏,打通12345热线与政务平台数据,构建“实时感知+智能分析”民意系统。全县17个乡镇布设312个基层直报点,以可视化建议箱与二维码矩阵打造“15分钟建议征集圈”,让群众在家门口就能提建议。

从“金点子”到“金果子”,绘就民生“幸福图”

人民建议征集的生命力在于开花结果、落地见效,学习教育最终要体现在推动发展、服务民生的实际行动上。两者相结合,正是学用结合、知行合一的鲜活实践。

“用电成本太高了!”炎陵县部分企业的联名建议,催生出“光伏上顶”计划。县政府通过“政企银保”联动机制,为26家企业安装光伏17.54万平方米,总装机22.45兆瓦,企业用电成本平均降低35%。此举不仅降低了企业运营成本,还带动了新能源产业发展。

益阳市赫山区衡龙桥镇人大代表肖胜强走访发现,群众集中反映建议在临水临崖路段增加护栏、消除安全隐患。这一建议在镇人大会议上正式提出后,镇人大主席团立即组织相关部门召开交办会。今年3月,镇人大负责人在与代表交流中发现,类似道路安全隐患在其他村也普遍存在。为更好回应群众关切,镇人大主席团组织全镇各级人大代表座谈,广泛征集农村道路亮化、安全隐患整治等6类民生项目建议。经镇人大会议票决,相关道路安全隐患整治等项目被列为今年4个重点民生实事项目之一,切实将人民建议转化为惠民成果,实现群众诉求有回应、人民建议有落实。

湘潭市岳塘区书院路街道飞机坪社区以小区议事会、板凳会、“敲门行动”为纽带,让每条建议都成为点亮民生的星火。针对尺塘小区夜间出行

难题,社区以板凳会形式与居民面对面问需,现场收集“增设太阳能路灯”等7条建议。社区迅速行动,不仅新增3盏太阳能路灯,还联动电力部门勘查修复6盏闲置路灯,让夜间漆黑路段重见光明。

学习教育开展以来,常德市以常态化开展“走找想促”活动为抓手,推动学习教育与社会工作、基层治理深度融合。目前,全市通过“走找想促”调研信息报送系统,收集建议1476条、调研问题2015条,其中关于“贯彻落实中央八项规定精神”方面建议336条、调研问题225条。常德经开区某明星企业通过系统反馈“调研接待过频”后,管委会立即出台制度将非必要调研压缩60%,企业负责人感慨“终于能腾出手脚安心抓生产了”。

当人民建议征集工作成效具象为群众手中的不动产权证、家门口的停车位、手机里的办事进度条,“听民声—集民智—惠民生”的实践价值就得到了诠释。正如省委社会工作部相关负责人所言:“做好人民建议征集,本质是践行以人民为中心的发展思想。我们将深学细悟中央八项规定精神,以开展学习教育强化开门纳谏的行动自觉,以有问必答的担当抓实建议征集,以闭环办理的韧劲解决实际问题,以成果惠民的实效推动转化运用,让群众从一桩桩民生实事中,真切感受转作风、树新风带来的新气象、新变化。”

“金点子”摘登

构建零工驿站服务体系

毛启平

随着新经济形态的发展,零工经济成为就业市场的重要组成部分。针对灵活就业人员的实际需求,建议从以下三个维度构建零工驿站服务体系:

一是打造智能化信息共享平台。建立线上零工信息发布平台,整合包括家政、装修、快递、外卖等各类零工岗位信息,并实时更新;在线下零工驿站设置信息展示区,并建立分领域(家政、装修、物流等)纸质信息台账,按技能等级、工作时长分类展示,方便零工从业者查询;配备专职人员,提供岗位筛选、简历打印等“一站式”服务;建立求职和用工双方的互动机制,方便双方沟通交流。二是构建全方位劳动权益保障机制。零工驿站配备专业的法律事务咨询人员,为零工从业者提供免费的法律咨询服务;协助零工从业者与用工方签订规范的劳动合同,明确双方的权利和义务;与劳动监察部门合作,建立零工维权快速通道,及时处理零工劳动纠纷。三是实施精准化技能培训服务。根据实际情况,制定多样化的培训课程,如职业技能、安全知识等;采用“理论+实操”双轨教学,线上通过慕课平台提供灵活学习资源,线下邀请企业技师现场示范,对考核合格者颁发技能证书,提升市场竞争力。

水电气“一户多人口”优惠政策应实行“免申即享”

吴弘毅

党的二十届三中全会《决定》提出,完善生育支持政策体系和激励机制,推动建设生育友好型社会。我省居民用水、用电、用气“一户多人口”政策作为重要惠民举措,旨在减轻多人口家庭负担,但当前政策覆盖面不足,实际惠及家庭有限,政策落地存在三大症结:其一,宣传推广不到位,多数居民对水电气三项的用量阶梯优惠政策缺乏系统认知,甚至完全不知晓;其二,服务窗口主动性不足,居民在办理开户、缴费等日常业务时,工作人员未主动告知申报途径,导致政策触达率低;其三,申报流程复杂冗长,需持户口本、居住证明前往水、电、气三家营业网点办理,部分还需预约上门核实,且优惠期限1至2年,到期后需重复申报,增加群众办事成本。建议:以数字化改革为牵引,推动“人找政策”向“政策找人”转变。依托政务大数据平台,打破公安户籍、民政、社保等部门数据壁垒,与水电气系统实现实时共享,通过智能比对精准识别常住人口≥5人的多人口家庭,建立动态管理台账。在此基础上,构建全流程服务闭环,对政务数据库现有数据可支持核验通过的家庭,无需家庭成员申报及提交纸质材料,自动激活用量阶梯优惠;对还需其他佐证材料的家庭,通过短信、政务App等渠道主动推送政策提醒及线上办理指引;整合水电气业务系统,实现“一次识别、三网同步”,免去分部门申报的繁琐;设定政策有效期自动续期机制,人口数据无变动的家庭无需重新申报。

推动社区药店为快递外卖小哥提供防暑降温服务

黄波

随着夏季高温天气持续,烈日炙烤下的城市热浪滚滚,快递员、外卖骑手等新就业群体每日穿梭在大街小巷,长时间暴露在高温环境中,面临着严峻的防暑降温考验。不少快递员、外卖骑手即自带水壶,在药店接凉茶时也会因担心影响商家经营而犹豫不决。

为切实保障户外劳动者的身体健康,建议由相关职能部门牵头,街道、社区参与,统筹辖区资源,深度挖掘药店便民服务潜能。通过与社区药店共建“暖心驿站”,为快递员、外卖骑手等户外劳动者提供凉茶等防暑物资,搭建常态化、可持续的防暑降温服务平台。

献策者说

为人民建议征集工作贡献青春力量

汤艺峰

省委十二届七次全会提出,走好新时代党的群众路线,尊重人民主体地位和基层首创精神。人民建议作为群众智慧结晶,是连接民众需求与政策制定的桥梁,能促进社会公平、提升公共服务、推动经济社会高质量发展。

高校青年团体知识丰富、思维活跃,且具有创新精神,对社会现象感知敏锐。作为高校思政教师,我深知青年学子参与人民建议征集工作的重要性。今年3月,我带领学生团队聚焦长沙夜经济,走访五一商圈、扬帆夜市,与摊主交流后发现,不少个体经营者因数字技术门槛被挡在“智慧夜市”之外。这暴露出推动高质量发展“最后一公里”不够畅通的问题,制约了消费升级。经深入调研和剖析,我们通过长沙民意反映渠道一体化平台,提交《关于构建“政—社—校”联动数字化帮扶体系的建议》,提出政府提供条件、社区搭建平台、高校开展“一对一”辅导的方案。5月19日,长沙市商务局回函,将此建议纳入《长沙市提振消费十大行动方案》,生动体现了人民建议工作将群众急难愁盼转化为政策效益的价值。

从调查研究到建议落地,我深刻认识到青年学生参与人民建议征集的重要意义。高校思政教育工作者要积极引导学生做好调查研究,鼓励提出更多接地气、有价值的好建议,为人民建议征集工作贡献高校青年团体的智慧与力量。

(作者系湖南商务职业技术学院教师)

我为湖南“十五五”规划献一策

经济带发展中奋勇争先。

二、参与方式

- 网络留言。登录湖南省人民政府、湖南省委社会工作部、湖南省发展和改革委员会门户网站,微信搜索公众号“湖南省人民政府网”“湖南社会工作”“湖南发改”,在“我为湖南‘十五五’规划献一策”专栏上直接留言。
- 电子邮件。发送电子邮件至 hnfj155@126.com,请注明“我为湖南‘十五五’规划献一策”字样。
- 书信邮寄。长沙市天心区湘府西路8号第四办公楼,湖南省发展和改革委员会发展战略和规划处,邮编410004。请注明“我为湖南‘十五五’规划献一策”字样。
- 登录新湖南客户端,在“我为湖南‘十五五’规划献一策”专栏留言,或扫描右侧二维码。

若您的意见建议被采用,我们会及时向您反馈,并适时开展“金点子”评选活动。未经本人许可,参与者的个人信息和建言内容将被严格保密。

三、征集期限

即日起至2025年8月底。

四、联系方式

湖南省委社会工作部人民建议征集处:0731—82215259
湖南省发展改革委发展战略和规划处:0731—89991648



征集令

当前,我们正在开展湖南省国民经济和社会发展第十五个五年规划编制工作,未来五年的湖南将在这里勾勒轮廓、描摹愿景。为充分吸收社会期盼、群众智慧、基层经验,科学编制一部聚人气、接地气、有烟火气的“十五五”规划,特开展本次征求意见活动。

一、征集内容

未来五年,您希望看到湖南有哪些变化?通过努力,我们可以共同建造一个怎样的新湖南?您可以重点围绕产业发展、科技创新、改革开放、数字化智能化发展、扩大内需、区域协调、乡村振兴、新型城镇化、基础设施、生态文明、文化强省、社会民生、基层治理、统筹发展和安全等14个方面贡献智慧,也可以从关系湖南长远发展的其他领域出谋划策,助力湖南在打造“三个高地”上持续用力,在推动中部地区崛起和长江