

微光成炬 照亮一方 天心区社会治理中的“小人物”与“大作为”

张福芳 付柯敏



先锋街道“细宇调解室”的工作情景。
(先锋街道供图)

在长沙市天心区，社会治理的画卷上不仅有政策制度的宏大叙事，更有一群普通人的温暖笔触。他们或许没有惊天动地的事迹，却在平凡岗位上以微光点亮社区，用坚守诠释责任。

“全能管家”：社区治理的“主心骨”

在天心区暮云街道高云社区，居民早已习惯了一个身影：社区党支部书记易赛，他总是步履匆匆，却又总能在群众需要时停下脚步。

这位“85后”社区当家人，用5年时间将一个人口过万、情况复杂的城乡接合部社区，变成了市级“文明社区”。

易赛有40多本民情笔记，既记录着残疾户、困难户等特殊群体的家庭情况和诉求，也记录着社区在发展中破解的一个个工作难点。领导评价易赛善于创新，居民却觉得易赛是身边的“全能管家”。从化解邻里矛盾，到健身文化广场修建；从困难户帮扶，到拆除违章；从“云享”青少年劳动教育基地品牌创建，到打造我省首家网格综合治理社区站……社区服务大厅里挂着的10余面锦旗就是最好佐证。

坡子街街道八角亭社区党委书记杨学峰个子虽小，在社区治理上却是一把好手，扎根社区23年的她，把最美好的青春都奉献了给了一线。

八角亭社区处于城市最中心，高楼林立、商贸云集，但也矗立着18栋老旧居民楼，

道路坑洼、房屋漏水、下水堵塞……

如何破解？一个月内，杨学峰带着社区工作人员收集了一千多条意见，并将可行意见融入改造方案，没日没夜地推进18栋老旧居民楼的改造工作。

现如今，八角亭社区街巷焕然一新，以前密密麻麻的电线“蜘蛛网”消失遁形，护窗雨棚全部换新，楼栋间还增加了绿植……居民对改造效果赞不绝口。

而杨学峰继续奔波在社区治理征程中，忙着为新市民打造“候鸟驿站”、举行招聘会、助老扶困……

“金牌调解员”：矛盾化解的“润滑剂”

前不久，先锋街道新宇社区开展了一场“识破陷阱 放心消费——老年人防骗维权指南”知识讲座，社区首席调解员欧阳新宇用通俗易懂语言为老年朋友送上了一堂实用、及时的法律科普课。

欧阳新宇是一位“90后”，自2017年接棒成为社区第二任调解员以来，摸索出了一套“五心”调解法，即“真心”倾听、“诚心”开导、“耐心”协商、“细心”分析、“同心”定论，成为社区有名的“和事佬”，居民亲切地称他为“细宇”。

从征地拆迁纠纷、婚姻家庭矛盾调解到“争气不争财”的邻里纠纷；从调解“新兵”到从容化解矛盾；从孤军奋战到“一呼百应”……2022年“细宇调解室”挂牌成立时，一支20余人的调解志愿服务队也在欧阳新宇的发动下应运而生。

“有矛盾，找满爹！”在青园街道湘园社区，提及“满爹”张庆华，街坊邻居无人不晓，73岁

的张庆华已经当了14年社区志愿调解员。

张庆华有一本厚厚的记录本，上面记着他多年来调解的各种“麻纱事”：两口子吵架，离婚申请都写好了，经过“满爹”劝说，夫妻俩重归于好；绿化带上种菜引发纠纷，喊他去主持公道，一番摆事实、讲道理，最终双方握手言和；有人停车不规范把路堵死，差点为此大打出手，“满爹”听闻后主动介入，矛盾成功化解……

“满爹”常说，别看这些都是鸡毛蒜皮的小事，但如果小纠纷得不到及时妥善解决，也有可能导致大冲突，带来大麻烦。

近年来，天心区坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极推进特色调解室建设，打造了“满爹”、汤俊杰、“细宇”等一批个人特色品牌调解室，就近服务群众，着力化解基层矛盾纠纷，产生了良好效果。

“银发志愿者”：社区服务的“不老松”

在南托街道融城社区水电八局小区，今年65岁的退休第六党支部书记邢庆英有着“多重身份”——在社区，她是党建引领、志愿服务的带头人；在孩子们心中，她是“雷锋奶奶”；在高龄老人眼中，她是贴心的“女儿”；她更是“长沙好人·身边雷锋”，全国“五星级”志愿者。

在社区治理方面，针对水电八局小区“六多”现实特点，邢庆英推动构建“社区党委—网格党支部—党小组—楼栋长”四级联动机制，形成“四融联动”治理模式。

在志愿服务方面，融城社区“融爱同行”志愿服务队创新设立“时间银行”，鼓励低龄老党员为高龄、失能老人提供志愿服务，累计

服务时间可兑换未来照护服务或生活用品。这一机制有效激发了老党员和群众参与热情，形成“奉献—积累—回报”的良性循环。

“我们做的不是轰轰烈烈的大事，而是串串门、帮帮忙、说说话的小事。”邢庆英如是说。

“有困难找‘亲哥’！”这是桂花坪街道新园社区长城水郡小区1800余户居民的“口头禅”。“亲哥”是湖南“最美志愿者”“‘长沙好人’袁新华，人住该小区十余年来，他做过大大小小的好人好事超过6000件。

作为基层治理的创新样本，桂花坪街道丹桂社区组建理论宣讲、邻里调解、科普宣传等8支学雷锋志愿服务队，从日常巡检、文化活动到交通改造、环保整治，实现社区事务“事事有志愿、处处有微光”。2025年被评为长沙市岗位学雷锋标兵集体。

如今，在天心区，11.3万名“满天星”志愿者正与社区工作者、调解员们一道，编织着基层治理的同心圆，共同谱写着“善治天心”的动人篇章。

“惠景”寻医记①

【写在前面】

“景仰生命，惠济百姓”——这是湘潭市中心医院跨越百年的不变承诺。一个多世纪以来，这里一代代医者以仁心为灯、以责任为塔，点亮生命希望。即日起，本报与湘潭市中心医院策划推出“‘惠景’寻医记”，通过一个个诊疗故事，展现医院特色专科与技术优势。期望这份来自一线“指南”，帮助患者在求医时多些从容，少些茫然。

“就脚上一个伤口，居然要截肢？”数月前，77岁的李爷爷坐在湘潭市中心医院骨科二区副主任医师侯光辉的诊室里，听到“截肢”二字，双手止不住颤抖。

李爷爷已与糖尿病“相伴”几十年。去年底，他左脚外侧微微发红、肿胀，在当地卫生院做了针灸、打了消炎针，谁知伤口如脱缰的野马一般，迅速溃烂、流脓，散发恶臭、引发高烧。

李爷爷到湘潭市中心医院时，伤口已有

鸡蛋大小。侯光辉解释，这是由于高血糖损害了末梢神经和血管，而足部作为离心脏最远的部位，一旦出现缺血、感染或创伤，极易发展成难以愈合的溃烂，也就是“糖尿病足”。

“感染已侵蚀到脚跟骨，形成骨髓炎，下肢血管也基本堵塞。按常规治疗路径，很可能只能截肢。”医生的话，让李爷爷一家跌入谷底，家属在诊室低声啜泣。

接着，侯光辉语气诚恳地说：“保肢难度虽然大，但仍可以试试！”这句话，像一束光，照进了这个濒临崩溃的家庭。他们毅然决定：相信医生，并肩作战！

一场惊心动魄的“足部保卫战”就此打响。术前，湘潭市中心医院骨科二区主任、医学博士张强带领团队，为李爷爷制定个性化诊疗方案。手术台上，当医生切开李爷爷的左踝，浓烈的腐臭味扑鼻而来，脓液不断渗出。医护人员凝神静气，全力配合：先彻底清除坏死组织，再植入载有抗生素的骨水泥，以稳定创面、防止感染扩散；最后，实施胫骨膜牵张术，“唤醒”几乎停滞的下肢血流。

第一场手术成功后，李爷爷迎来第二阶段关键治疗——人工皮覆盖修复术。侯光辉打了个比方：“植入人工皮，就像给细胞生长‘搭架子’，引导创面更快长出新细胞和皮肤，加速愈合。”

然而，由于李爷爷下肢血液循环差，创面愈合能力不足，原本预计3个月就能愈合的伤口，花了6个月。

“其间的每一天都充满不确定。”侯光辉说，人工皮能否发挥引导作用、创面感染能否控制、血运能否重建……任何一个环节出问题，都可能前功尽弃。

令人动容的是，面对疾病，李爷爷展现出惊人毅力。他严格遵守医嘱，两个在外打工的儿子也轮流回家，带父亲复诊。侯光辉的微信，成了24小时不关机的“康复热线”。一条条信息，架起了医患间信任与守护的“桥梁”。

6个月后，创面完全愈合，李爷爷重新站起来，行走如常。他特意回到湘潭市中心医院门诊，握住侯光辉的手说：“谢谢你们，为我保住了这条腿！”

践行“721”工作法 湘潭城管从“执法者”到“服务者”的坚定转身

2025年，湘潭市城管执法局以深化“强基础、转作风、树形象”专项行动为主线，全面践行“721”工作法(即70%服务、20%管理、10%执法)，成功推动队伍角色从“执法者”向“服务者”深刻转变，实现了城市治理效能与群众满意度的双提升。

筑牢根基，执法规范化水平持续提升

坚持以党建为引领，以制度建设为抓手，夯实规范执法基础。一方面，强化纪律与作风，通过专项整治，严肃执纪问责，净化执法生态。另一方面，健全制度与机制，在全省率先恢复“一委一办”高位协调机制；深化执法体制改革，重新梳理并公开432项行政执法事项，严格落实行政执法公示、全过程记录、重大决定法制审核“三项制度”，年内公示行政处罚决定51个、行政许可决定1137个，双公示合规率达100%；组织召开重大案件集体讨论会审议案件80余个，确保执法决定合法公正。

同时，提升专业能力与加强监督，举办11期“法治大讲堂”，执法人员持证率达100%；创新采用县市区交叉检查方式开展行政执法监督，省级案卷评查优秀率100%。

重心下移，执法服务方式不断创新

积极推动执法力量下沉社区，打通服务群众“最后一米”。常态化开展“城管进社区、服务面对面”活动，确保每个社区至少有1名执法人员进驻，形成“社区吹哨、队员报到”快速响应机制。

全年开展进社区活动110余次，主动解决绿化修剪、路灯维护、管道疏通等群众关切问题340余件，从源头化解矛盾，累计获赠群众锦旗20余面，执法队伍“服务者”形象深入人心。

刚柔并济，执法新形象与公信力全面树立

推行柔性执法理念，塑造队伍新形象。

金融活水赋能乡村振兴 农行株洲分行情系蔬菜产业

“这笔50万元资金帮助我成功签订了两个蔬菜基地的供应协议，并租赁了100平方米的冷库，蔬菜损耗率从18%大幅降至5%，每年节省成本七八万元！”12月7日，蔬菜销售大户胡哲勇望着前来进货的商户高兴的合不拢嘴。

株洲市荷塘区向阳村农产品批发市场是周边两个乡镇的“菜篮子”供应中心，聚集了十余家蔬菜批发商。胡哲勇一直在该市场从事蔬菜批发，今年3月，胡哲勇计划与蔬菜基地签订长期供应协议，并租赁恒温冷库以扩大业务规模，但面临50余万元的资金缺口。因行业“快进快出”的特性，每日需垫付大额采购资金，传统信贷模式难以满足其需求。

农行株洲分行向阳村支行得知胡哲勇融资困难后，主动下沉服务，组建普惠金融服务小队进行深入调研，最终为胡哲勇量身定制了融资方案。通过申请“惠农贷”产品，胡哲勇三天时间便获得了50万元的贷款支持。今年8月，又通过“商户e贷”产品，不到一天时间便再次获得了50万元的贷款支持。截至目前，胡哲勇的蔬菜销售实现了从日批发3吨蔬菜到日销售10吨的跨越式发展，合作商超数量增至10余家。

近年来，农业银行株洲分行深入践行“三农普惠”发展战略，贯彻落实小微融资协调机制工作要求，开展千企万户大走访，用好流水e贷、惠农e贷、商户e贷拳头产品，为小微企业提供快速便捷、利率优惠的信贷资金支持，普惠金融发展质效不断提升。今年以来，农业银行株洲分行普惠金融放贷款累放超116亿元，覆盖小微企业超1.8万户。

(张雪莹)

以爱为舟，载梦前行

在新宁县特殊教育学校的校园里，总能看到谢丽群老师忙碌而温暖的身影。自2017年8月踏上特教岗位以来，她始终坚守教学一线，主要承担培智班生活语文教学，并兼顾感统训练、生活适应等课程，更坚持为无法到校的孩子“送教上门”，用耐心与专业照亮特殊孩子的成长之路。

谢老师不仅教学扎实，更在各类竞赛中屡获佳绩。她曾在邵阳市首届国家通用手语应用大赛中斩获一等奖，展现了过硬的专业技能；她的教学案例《认识5》在2024年全市基本功案例评选中荣获二等奖；在2023年邵阳市特教系统“我身边的好老师”演讲比赛中，她也获得了二等奖。这些荣誉背后，是她对特教事业深沉的热爱与不断的钻研。

从课堂到赛场，从校内到送教路途，谢丽群老师以真挚的爱心和扎实的耕耘，诠释着新时代特教教师的使命与担当，在平凡的岗位上书写着不平凡的教育故事。

(李莹)

雪峰山下的“教师妈妈”

34岁的邓娟是洞口县芙蓉学校的教师，她揣着满腔柔情，成为孩子们依赖的“教师妈妈”。从教十余年，扎根山乡沃土，用柔肩扛起教书与育人的千钧重担，在雪峰山下的点点星光中，让无数山里娃的逐梦征途。

邓娟身为县妇儿认定的“洞口妈妈”，深知心理抚慰重于物质资助。2024年，她开展一对一谈心辅导50余次，为24名特殊学生建立专属成长档案，扉页贴着孩子们的手绘笑脸，字里行间记录着他们从沉默寡言到主动举手点滴进步，用耐心与专业驱散他们心底的阴霾。

邓娟投身“利剑护蕾”行动时，主训示范课《利剑护蕾 呵护成长》，用情景剧演绎自我保护技巧，广受好评，获全县宣讲工作先进个人。她利用课余时间拍摄防溺水微视频，镜头里满是亲切的叮嘱。带队参与消防安全竞赛时，手把手教学生使用灭火器，凭借扎实的实操能力斩获佳绩，为山里娃筑起安全防线。

她紧跟教育信息化步伐，她把数学公式做成趣味动画，让课堂变得生动有趣，最终斩获邵阳市中小学信技教学比赛一等奖。她带着学生在校园菜园里种菜、浇水，主持的劳动实践课程拿下全县特等奖，实现了从“经验型”到“研究型”教师的精彩蜕变。

(曾佰龙)

一方面，聚焦城市安全与污染防治等关键领域，严格执法，守护民生。深化燃气安全治理，完成管道改造9.2公里、立管3.79公里，新建智能感知设备1000套。推进规模化瓶装燃气企业整合，实现全域分片区规模化运营。强化建筑垃圾执法监管，开展专项执法行动104次，查处违法案件116起，实施行政处罚拘留11人，积极推动专项立法。

另一方面，推行包容审慎监管；完善公示“首违不罚”事项清单，对首次轻微违法行为以教育劝导、承诺改正为主，坚持处罚与教育相结合，实现了法律效果与社会效果的统一。

此外，以公开透明促进行为规范，全面公示行政执法项目目录与处罚裁量基准，推动“阳光执法”；严格执行涉企行政检查计划，年度检查次数同比压减21.6%，切实减轻企业负担。

(陈庆 刘芳)



公路通则百业兴，一条
条畅安舒美的公路，是经济
发展的动脉，更是民生幸福
的纽带。近年来，涟源紧扣
高质量发展主题，秉持“建
设与养护并重、安全与效益
同行”的理念，以精细化管理
和创新性举措，全力推进
公路建、管、养、护各项工
作。

以路为卷，以实作笔。
涟源市公路建设养护中心
用服务民生、保障畅通的忠
诚担当，铺就着宽广、安全、
美丽的惠民“幸福路”。

攻坚提质，筑牢 道路运行“硬底盘”

公路品质，见于毫末之
功。涟源市将提升路域环
境作为一项系统工程，以
“精细化、常态化”为导向，
对道路设施实施全方位、全
周期的精心呵护。

面对群众反映强烈的
路面破损问题，中心科学规
划，精准施策。2025年间，
实施S331线、S326线、G354
线等国道大中修工程14
公里。其中，S331线和
S326线涟源段路面平整度
提升40%，通行效率提高
30%。同时，积极推广“冷
再生”等技术，节约原材料
成本15%，践行绿色发展。

对于遍布城市及乡村的“毛细血管”，涟源将公路养护工作做在经常、融入日常。今年以来，累计完成国省道路面清扫保洁190余公里，修补沥青路面坑槽210余处，修复水泥路面裂缝长达3.2万余米。旧路焕发新生，赢得群众“平坦又美观，出行很方便”的赞誉。

品质源于日常养护，涟源持续开展路基整理、边沟疏通、边坡加固等工作，清理各类杂物560余立方米，修复坍塌路基380立方米，对5处高陡边坡进行防护加固，有效保障了路基稳定和排水通畅。

“一桥一策”筑牢结构安全。桥梁是公路网络的咽喉要道，中心严格落实桥梁“一桥一策”管护机制，全年完成42座桥梁的日常巡查与系统性养护，清理桥梁伸缩缝35道，并对3座危桥进行了改造加固。通过持续不断的努力，一条条“畅、安、洁、美”的公路，正成为服务群众出行、助推乡村振兴的坚实平台。

精细守护，提升公路管理“软实力”

面对庞大的管养里程和复杂的路产保护形势，涟源市公路建设养护中心向改革要效能，向创新要方法，探索出一套高效、精准的现代化管护新体系。

创新构建公路管护的“三位一体”新模式。推出“巡护+索赔+整治”三位一体工作模式，全面提升路产管护的精细化水平。在巡护环节，打破“固定时段巡护”的传统模式，实行“日常巡护+重点巡查”相结合，并保障每月路产巡查不少于22天，确保隐患早发现、早处置。在索赔环节，建立路产侵权案件“台账化管理、流程化办理”机制，优化从受理、勘验到协商的全流程。2025年以来，高效处置路产侵权案件29起，有力维护了公路路产的合法权益与国家财产的完整。

“部门协同”是提升处置效能的重要一环。针对公路灾毁、隐患整治等跨部门难题，涟源建立“交通牵头、部门协同”的应急联动机制。在汛期，通过跨部门资源整合，系统治理，使公路灾损修复效率提升了40%。

织密防线，绘就道路畅安“新画卷”

近日，涟源市公路建设养护中心在进行安全隐患排查中发现，G207线K3041+750路段边坡存在落石与泥土松动的险情，危及过往行人及车辆安全。中心迅速响应，立即组织专业技术人员赶赴现场，实地勘查地质状况，科学评估风险，并同步研究制定高空作业应急预案与“一路一策”针对性防护措施，以最快速度筑牢公路安全防线。

安全是公路交通永恒的生命线。涟源始终将“人民至上、生命至上”的理念贯穿于道路安全工作，通过设施硬升级与管理软实力双管齐下，全力织密公路“安全防护网”。

实施“精细化提升”工程。2025年，涟源对G207线、S331线、S323、S326、S232线实施安全设施精细化提升工程。一方面，强化“被动防护”，新增防撞护栏7400余米、减速带1500米。另一方面，优化“主动预警”，设置反光凸面镜12面，安装警示标志230余块，爆闪灯80余座。全年累计排查整治各类安全隐患82处，新增A级钢护栏近6000米，安全基础得到本质性加强。

构建“全天候”应急体系。为应对汛期、冰雪等极端天气，中心构建反应迅速的应急保障体系。常年保持3支以上专业应急抢修队伍待命，并储备充足的融雪剂、防滑沙等物资。在2025年初的寒潮应对中，涟源提前部署，储备充足的应急抢险物资，并调试维护好铲车、滚雪车等设备，确保了管养路段的安全畅通。这种“宁可备而无用，不可用而无备”的严谨态度，是应对突发险情最坚实的底气。

安全保障，最终要依靠人和科技来实现。一方面，中心加强干部职工安全教育培训，组织开展应急演练，打造作风过硬的“铁军”。另一方面，积极运用科技手段，通过路网监控信息化系统，对重点路段进行全方位监控，实现安全隐患的智能发现与快速调度，以“技防”赋能“人防”，提升安全管理的预见性和处置效率。

以『新』提质 用『安』护航

——涟源奋力推动公路养护管理高质量发展

姚昕玥
谢扬帆