

畅通渠道筑阵地 人民建议见实效

——湖南多地规范、加强人民建议征集站(点)建设综述

湖南日报全媒体记者 王振亚

“来自人民的建议,是经济社会发展的最大底气。”这底气,离不开湖南星罗棋布的人民建议征集站(点)——伟人故里湘潭的29个标准化直报点,打造民意收集“直通车”;衡东县遍布城乡的“码上提”征集点,让人民建议直达决策层;长沙、郴州、株洲、常德等地个性化人民建议征集点,成为精准捕捉民声的“传感器”。

全省各级党委社会工作部门组建以来,各地充分运用现有平台载体,以人民建议征集站(点)为枢纽,建强阵地、优化流程、做实转化,让扎根基层的“民意前哨”成为全过程人民民主落地生根的坚实载体,为社会治理注入源源不断的民生温度。

搭建“民意前哨” 建议随手可提

“以前提建议绕远路,现在社区征集点就在楼下,推门就能说、扫码就能提。”株洲市荷塘区阳光里社区居民的话,道出了人民建议征集点的重要作用——将民意渠道直接放到群众家门口。全省各地秉持“人民群众在哪里,人民建议征集站(点)就建在哪里”理念,推动人民建议征集从“被动等待”转向“主动倾听”,着力畅通、拓展民意表达渠道。

荷塘区将“花园议事会”搬到小区花园、邻里亭廊、党群服务站乃至居民楼栋下,打造无门槛的开放议事空间。通过盘活社区移交用房、改造闲置角落、联动辖区单位共建等方式,建成43个小区独立议事阵地和27个共享阵地,实现82个小区“议事角”全覆盖。其中,桂花街道阳光里社区在东部美的城小区花园议事亭旁设置“人民建议征集墙”,配套“童心童愿”“银发心语”等主题征集箱,让居民诉求表达有了固定落点,实现群众愿提、取提好建议。

在推进征集阵地建设规范化、标准化方面,全省多地各具特色、各有优势。

湘潭市按照“一码一箱一流程一表一专员”标准,建设29个人民建议征集直报点,嵌入社区服务中心、政务大厅等群众常去场所。线上二维码便捷反馈、专用征集箱(筒)守护意见安全、清晰指南简化流程、标准表格规范信息收集、专人跟进对接需求,让群众提建议“有地方去、找得到、会操作”。

衡东县则构建覆盖广泛的征集网络,统筹建设312个基层征集点,配备可视化建议箱和“码上提”二维码矩阵,覆盖乡镇便民服务中心、村(社区)党群服务中心、重要民生部门、主要社会组织、重点行业协会商会等,打造“15分钟建议征集圈”,让群众就近就便提交建议。

浏阳市统筹推进32个乡镇(街道)、23个城市社区、5个楼宇商圈“人民建议征集站”建设,明确分管负责人与责任主体,实现站点建设与责任分工“双规范”。长沙市开福区利用社区阵地建设7个人民建议征集点,其中湘民社区依托征集点多次收集人民建议,助力改善民生。

永州市按照“盘活现有阵地、功能叠加”原则科学布点,祁阳、江华率先实现乡镇(街道)、城市社区全覆盖,道县在西湖街道大坪子社区开设“家门口”征集窗口,零陵区投放征集邮筒、张贴线上征集码,将触角延伸至新就业群体。

常德市因地制宜建强阵地。武陵区万达商圈设“民意会客厅”聚焦商户与新就业群体需求;鼎城区在政务大厅等场所设“固定站点+建议箱”;临澧县构建“1+1+N”网络,让党群服务站变“居民客厅”;安乡县在人大代表联络站、党代表工作室等设立“专业窗口”,利用“村民议事厅”等现有议事载体融入人民建议征集功能。

疏通“办理中枢” 建议落地有声

“建议投进征集箱,不是石沉大海,而是有了‘专属跟踪员’。”聊起提建议的经历,湘潭市岳塘区金耐社区居民周春娥笑着说。前期,她在民情恳谈会上提出增加晾衣架的建议,被工作人员第一时间登记汇总,与休闲座椅老化、停车棚杂乱等问题一同梳理形成民生清单,明确责任人和完成时限,推动人民建议快速转化为民生实效。

如今,湖南各地的人民建议征集站(点)不仅是“建议收集箱”,还成为串联人民建议



2025年12月31日,长沙市开福区湘民社区人民建议征集点,社区工作人员正在收集群众关于民生服务、环境治理等方面意见建议。
湖南日报全媒体记者 傅聪 摄

办理转化全流程的“中枢节点”,通过制度规范保障“件件有回音、事事有着落”。

长沙市已建成近200个人民建议线下征集点,这些征集点并非孤立运行,而是与“长沙人民建议征集”小程序、12345热线等线上平台紧密联动。站点内征集邮筒上张贴的二维码可直接链接至线上征集平台,线下收集的建议也汇入统一的民意渠道一体化平台进行流转办理。这种线上线下融合模式实现了优势互补,线下站点提供面对面的引导,线上平台提供24小时不打烊的便捷。

永州市推动征集站(点)从“有形覆盖”向“有效运行”深化,普遍实现“有固定场所、有专人负责、有征集渠道、有办理机制”的“四有”标准,配齐工作指南、征集表、二维码等资料,安排专兼职人员为群众提供咨询辅导,确保不同群体都能轻松参与社情民意表达。同时,对群众急难愁盼问题开通快速转办通道,办理结果及时向建议人反馈,形成建议征集与办理落实的良性循环。

常德市进一步细化人民建议办理机制,提升建议落地质效。武陵区明确办理时限,依托“吹哨报到”机制精准破解民生难题;澧县将人民建议纳入县、镇、村三级闭环流转体系,层层压实办理责任;鼎城区固化“收集—交办—督办—反馈—评估”全流程工作链条,创新聘请快递员、外卖骑手担任“民情前哨”,延伸民意收集触角;津市组织网格员开展“敲门行动”,为老年人等特殊群体提供上门征集建议服务,确保诉求表达“不缺位”。

桃江县依托县政务服务中心、桃花江镇政务服务大厅等便民服务场所设立人民建议征集站(点),统一设置醒目标识的“人民建议征集箱”,配备专用征集卡和填写须知,同步公布线上征集二维码,实现“线下+线上”双通道受理,方便群众随时规范提交建议。为保障站点规范运行、建议高效落实,该县建立“专人接收、快速转办、限时反馈”机制,安排专人定期开箱收集登记建议,精准转交职能部门办理,及时沟通办理进展,形成“征集—研判—转办—反馈”闭环,切实做到“民有所呼、我有所应”,赢得群众好评。

郴州市北湖区针对不同类型建议明确差异化转化路径,实现“分类施策、精准发力”;政策咨询类建议第一时间回应解答,消除群众困惑;问题诉求类建议快速转交相关职能部门办理,明确责任主体和办理要求;具有前瞻性、建设性的高质量建议,纳入政策研究储备库,或形成专项报告报送区委、区政府作为决策参考,将人民建议转化为推动发展的“智慧源泉”。

激活“民智引擎” 建议赋能治理

建设人民建议征集站(点)的核心价值,在于吸纳民意、汇集民智,以民智破解治理难题,实现建议征集效果与社会治理效能双提升。

桃江县桃花江镇文女士通过政务服务

大厅征集点,反映路口绿灯长短影响学生通行安全的问题,该建议迅速转交至交警部门,县委社会工作部跟进协调,5个工作日内完成红绿灯配时调整,隐患得以消除。“建议很快被采纳,孩子过马路安全多了!”文女士高兴地表示。

湘潭市征集点建立“收集—分析—转办—督办—反馈”全链条机制,雨湖区罗祖殿社区创新“站点+队伍”模式,组建党员、业委会等多方议事骨干,20余场民情恳谈会收集30余条民意,直接解决垃圾清运、充电桩安装等问题。韶山市景区周边站(点)通过收集建议,推动文旅招牌清理、厕所改造及通行证无纸化等问题进一步优化。湘乡市南津路社区站点成为基层立法民意直通车,2024年9月,80岁陈俊清老人在烟盒锡纸背面写下的120余字建议,被纳入省级相关条例修订内容。

郴州市园林绿化中心拟在风光带新建公厕,因邻近小区遭居民反对致施工停滞。苏仙区东边江社区在建议征集点组织居民代表共商,整理居民建议上报规划部门,最终确定在公厕外围增设健身器材、修建小游园,既保持厕所功能又拓展休闲空间,推动居民从“反对”转向“支持优化”。汝城县沙洲红色旅游景区采纳游客建议,增设休息设施。安仁县梳理汇总站点上报的建议,推动县道拓宽、农村物流优化,助力生态保护与城市更新协同发展。永兴县、资兴市政务服务中心站(点)征集到的建议,分别促成公交办证窗口增设、相关诉求纳入当地“十五五”规划参考。

株洲市荷塘区野鸭冲社区“童议社”组织少年儿童提建议,推动树木挂上自制爱护标识;阳光里社区响应新就业群体需求,升级邻里服务中心并配套“暖新驿站”。



2025年12月24日,株洲市荷塘区委社会工作部牵头在桂花街道阳光里社区人民建议征集点开展荷小社第三期沙龙活动。图为居民代表分享人民建议转化落地的故事。
通讯员 摄

道县以征集点夯实基层治理,城管部门当日整改广场破损座椅、幼儿园周边污染等问题;交警、市政部门快速处置路口隐患、井盖缺失等事项。江华瑶族自治县通过征集站(点)收集建议,推动社区增设垃圾桶、修缮公园护栏等民生实事落地。

省委社会工作部相关负责人说,遍布城乡的人民建议征集站(点),既是民意“接收器”、办理“中转站”,更是民智“动力源”,让群众心声有出口、社会治理有指引,为深入践行全过程人民民主写下生动注脚。



2025年7月14日,永州市零陵区徐家井街道人民建议征集点,一位环卫工人积极参与人民建议征集工作,准备就小区治理提交相关建议。
通讯员 摄



2025年12月24日,株洲市荷塘区委社会工作部牵头在桂花街道阳光里社区人民建议征集点开展荷小社第三期沙龙活动。图为居民代表分享人民建议转化落地的故事。
通讯员 摄

做有心之人 建务实之言

童芳

及时建言,恳请县融媒体中心广泛宣传,帮助更多群众清晰知晓政策变化与利好。

特邀建议人既是民生诉求感知者,也是社会治理参与者。履职过程中,我们享有获取非涉密政策文件、统计数据的便利,也拥有建议优先受理、进度实时查询的权利,这些保障让我们提建议更有底气。但更关键的

是秉持“不嫌事小、不怕事难”的初心:小至沟港清淤、机埠维修,大到交通规划优化、公共服务升级,凡是关乎群众切身利益,便值得较真到底。同时,我们还要当好“宣传员”,以亲身经历分享建议转化成果,带动身边人从“被动反映”转向“主动建言”,让“我为发展献一策”蔚然成风。

特邀建议人的使命是“传声”与“赋能”,既要让群众声音精准上达,更要让合理建议有效落地。这要求我们做有心之人,主动收集社情民意,紧扣中心大局和群众期盼,及时提交兼具针对性与可行性的建议,推动“纸上建议”转化为“现实成果”。

(作者系汉寿县人民建议征集特邀建议人)

“金点子”摘登

聚力打造网约车司机党建阵地

龙媛

网约车司机群体存在流动性强、服务需求多元、治理参与度低等问题,司机在高铁站等公共交通站点接送客面临高峰期停车难、休息如厕不便、就餐困难等实际痛点。建议:一是建强“车轮上的红色堡垒”。强化党建引领,通过成立流动党员党支部、构建多元服务体系、创新治理联动模式,破解新就业群体“管理难、服务弱、凝聚散”困境。二是打造“轨迹中的暖心港湾”。建设多功能党建阵地,整合各类资源,提供停车、就餐、休息等基础服务及技能培训、权益维护等增值服务。三是激活“行程里的治理力量”。创新“三员联动”模式,引导网约车司机担任文旅宣传员、城市观察员、暖心护航员,推动从“服务对象”转变为“治理力量”。

转化运用情况:一是依托阵地成立郴州市北湖区网约车司机流动党员党支部,吸纳流动党员43名,通过“阵地建设+组织覆盖+暖心服务+三员联动”的运营模式,破解新就业群体“谁来管理、怎么服务、如何凝聚”课题。二是建成500平方米的网约车司机之家,设置惠民食堂、红色书屋等多个功能区,配备冰箱、按摩椅等免费设施,提供“一站式”基础服务;开展服务礼仪、应急急救等培训,提升综合素质与服务水平。三是聘任20名司机为“文旅宣传员”,累计发放宣传资料530余份;司机化身“城市观察员”,反馈市政问题20余条;组织200余名司机参与中高考爱心送考、30余名司机参与义务献血,以志愿服务传递城市温度。

加强长沙“三馆一厅”停车场治理

刘明辉

长沙图书馆(新馆)、长沙博物馆、长沙音乐厅周边停车场长期停放大量“僵尸车”,不仅占用公共资源,还导致前来阅读、游览的市民与游客“一位难求”。建议:采取过夜收费、专人通知限时挪车等措施开展治理。

转化运用情况:长沙交投集团迅速联合市发展改革委、市财政局、市交建中心及园区管理方等部门专题研究建议转化工作,明确以“差异化收费为基础、精细化管理为核心、智慧化运营为手段”的停车治理方案,通过盘活存量停车资源,切实破解了该区域停车困局。目前,325辆长期占用车位的长停车辆被全面清理,直接释放超40%的停车资源;差异化价格杠杆持续发力,有效分流了周边住户、商户及上班族的长期停放车辆;消防通道恢复畅通,停车场安全保障基础得到实质性夯实。“三馆一厅”停车场车位利用率大幅提升,工作日达95%以上,节假日高峰时段泊位周转效率显著提升,车位日均周转率从治理前的0.43次/车位提升至1.76次/车位,基本实现“入场不等待、出场秒通过”,高峰时段车辆入场排队时间从1小时以上缩短至3分钟以内,园区内外交通循环更加顺畅。

在道县主城区公交车站 增设候车凳

张雪梅

道县电信局至县电视台路段两侧共有公交车站点16个,但已配置候车坐凳仅9张,存在明显供需缺口,特别是人口密集区、学校及公共活动核心区域,日常候车人数较多,且候车群体中老年人占比较高,部分时段候车时间较长,无凳可坐的问题给群众出行带来不便。建议:在道县城区主干道公交车站点,按照每个站点2张候车凳进行配置,全面补齐公共交通候车设施。

转化运用情况:道县城管执法部门在现场勘察基础上,结合站点实际场地尺寸、人流承载量及安全规范要求,制定了《道县城区主干道公交站点候车凳增设实施方案》,明确优先对人流密集的县电信局、农商行、树湘学校、敦颐广场4个重点站点增设候车凳,灵活调整配置数量,确保设施实用性与安全性兼顾,组织专业施工队伍分批次开展安装作业。一周内全面完成县电信局至县电视台路段两侧16个公交车站点23张候车凳的安装工作,进一步优化了城市公共服务环境。

关爱货运司机 优化政策供给

聂建辉

近年来,我国公路货运车辆保有量持续处于高位,但受国际环境变化、经济结构调整、产业链优化升级等多重因素影响,公路运输需求增速放缓,货运行业发展面临新形势。为切实保障货运司机合法权益,结合娄底市货运运输实际需求,建议:进一步优化调整超限超载治理、货运限行等相关政策,强化货车驾驶员安全教育培训,转变执法理念,减少刚性处罚,构建执法部门与货运司机的良性互动机制,助力货运行业健康发展。

转化运用情况:一是优化限行管理,科学回应实际需求。娄底市重点围绕运输路线、货物类型、限行时段等运营实际,以及超限超载认定标准、限行区域划分、高速公路通行等方面,广泛收集货运司机有效建议千余条。依据相关法律法规,结合当地货运结构与道路流量数据,发布《关于娄底中心城区部分区域实施货车禁行管理的规定》,将原全天限行区域调整为分时段、分路段管控,对确需在禁行区通行的货运车辆发放通行证,覆盖车辆约1.2万辆,日均减少绕行里程近3万公里。二是推行柔性执法,强化教育警示作用。按照宽严相济、教育为主理念,制定实施《交通运输柔性执法事项清单》和“首违不罚”适用机制,对违停车辆实施“首违免罚”7699台次,处理轻微案件50起。三是开展常态化培训,系统提升安全意识。联合全市重点货运企业,建立“企业预约、分批培训”机制,结合路政宣传月、安全生产月等重要活动,在高速公路服务区、园区和场站等开展宣讲,“送法上门”23场,覆盖超1500人次,形成了“执法+培训+普法”闭环,从源头降低企业和货运司机违法风险。

特邀建议人谈人民建议征集

人民建议的价值,不在于辞藻华丽、金句频出,而在于直面问题、贴合实际。作为扎根基层、连接民心的特邀建议人,我深切体会到,村头巷尾的闲谈里、日常出行的不便中,都藏着最真实的民生诉求。近期,不少群众到村部咨询城乡居民养老参保提档事宜,我敏锐察觉到群众对该政策知晓度不足,便