

让人民满意

【开栏的话】

9月29日，第八届湖南省“人民满意的公务员”和“人民满意的公务员集体”表彰大会召开。为表彰先进典型、凝聚奋进力量，充分展示我省广大公务员的良好精神风貌，湖南日报从今天起推出“让人民满意”栏目，报道人民满意的公务员和公务员集体的先进典型事迹，敬请关注。

光靠民宿还不够带动当地经济发展。郭洪波又多方对接购销企业，打通产销渠道，升级南竹粗加工产业链，高山药材、果蔬走出大山，每年带动种植户人均增收2000余元。

绿水青山，变成了百姓的“聚宝盆”。

“郭书记办公公道，我就服他”

沅江镇是桂东经济重镇，重点项目多、矛盾多、推进难。郭洪波的办法不花哨：不躲事，不空口，答应一件办一件。

青竹村有一个康养配套项目，地块使用因村民纠纷搁置了20多年，项目迟迟无法开工。

“回避解决不了问题。群众的心结，要靠上门调解才能解开。”郭洪波把“调解室”搬到项目现场，连续40多天吃住村里。

白天，他调度施工；到了晚上，就揣着笔记本、土地台账、测绘图纸走访农家。

70多户人家，他一户户了解诉求，现场量地，一笔笔核算补偿金额。最后，村民心结解了，项目顺了，搁置20余年的宅基地纠纷顺利化解。

如今，拆危复绿后的山坡上，新栽树苗吐绿，游步道沿溪而建，河道整治一新。

禾坪云上梯田项目的推进，涉及千亩土地流转、550亩耕地属性恢复。不少老百姓心里打鼓：土地流转出去，万一租金拿不到怎么办；以后没有地种，靠什么过日子……

郭洪波带着专班人员一户户上门，拿纸笔帮群众算了三本账：“第一是土地租金，协议写得明明白白；第二，项目落地后，家门口就有务工岗位；第三，梯田搞旅游，还能顺带卖土特产。收益一笔一笔算给你看，政策保障一字一句写到协议上。”

写进协议的是政策，落到头头的是承诺。50天，全部农户签约完成，皆大欢喜。

上东村、下东村4个村民小组，因早年修路留下了土地通行纠纷，积压20余年，200多户群众出行受影响。

“路是大家要走的路。矛盾拖了两代人，一直僵持，两边都得不到好处。我们坐下来，找一个大家都能接受的法子。”翻阅陈年土地档案后，郭洪波当即决定进村去。

苦口婆心化解村民心中的疙瘩，约村民代表实地勘界、明确权责、签订协议……一周时间，僵持20年的邻里握手言和。

“郭书记办公公道，我就服他。”村民感慨。大家服的是公道，更是他说话算话。

“要是没有郭书记帮忙，我们家真不知道怎么办”

禾坪村的黄义成是一名残疾人，其妻患病，女儿上学，家里缺少劳动力。

说起郭洪波，他打心眼里感激。“郭书记每月至少来我家两次，帮我落实低保、残疾人补贴、教育助学政策。”

可到了2025年，黄家又遇上了新问题——黄桃销路不好。看着桃子烂在树上，黄义成一度睡不好觉：“全家就指望这桃子维持生计。”

“果子品质很好，要不是我们试试线上带货？”得知情况后，郭洪波当即联系助农主播。短短一周，通过线上直播帮黄家卖出了15万斤桃子。

“要是没有郭书记帮忙，我们家真不知道怎么办。”采访时，黄义成对记者说。

这样的事情，在郭洪波的笔记本里还有很多——罗霄社区安置户多年诉求悬而未决，部分群众心有怨气。郭洪波一次次上门，把梳理好的手续清单递过去，一项项解释。同时对接住建局、自然资源局等部门现场会商，梳理缺失手续，补齐流程短板。直到第11次上门，群众心里的坚冰终于融化，悬置多年的安置难题妥善化解。

近3年，全镇先后打通朝阳路、解放东路等6条“断头路”，处置拆迁安置矛盾240余件，办结民生实事400余件，解决了万洋山旅游公路会车难题。

……

走访路上，路灯坏了、饮水管道漏水、邻里口角……这些不起眼的“小事”，郭洪波都会记在笔记本上，现场交办，跟踪回访。

结束采访时，夕阳洒在罗霄山上。郭洪波又往下一个村赶，那双沾满泥土的胶鞋，还在续写着笔记本里的故事……

■记者手记

小事一件件办成 信任一点点攒下

罗微

采访几天，记者跟着郭洪波走了3个村。印象最深的，是他那本封面磨得发白、边角卷曲的笔记本。上面密密麻麻记着群众诉求，每条后面都有回访记录，有的划勾，有的标注“已办结”。

郭洪波不会说漂亮话，他更习惯蹲在灶前、站在院里、坐在田埂上，边听边记。我问他：“记这么多，都能落实吗？”他翻着本子说：“必须落实。老百姓跟我说的每一句话，都是信任，不能辜负。”

回程路上，郭洪波的这句话始终萦绕在我的脑海中。基层干部每天面对的，都是“小事”：路灯不亮、水管爆了、会车困难、桃子卖不出去……可对老百姓来说，这些，就是日子本身。

在郭洪波眼里，他手中的笔记本更像是民情账本，百姓诉求、民生欠账，都必须一笔一笔逐项解决。只有这样，才能让老百姓感觉踏实，让老百姓满意。当基层干部把这些小事一件件办成，群众的信任就一点一滴地攒下了。

忧居变优居 匠心暖民心

——记第八届湖南省“人民满意的公务员集体”长沙市雨花区城市人居环境局

湖南日报全媒体记者 刘乐 曹娟



2023年5月，长沙市雨花区城市人居环境局工作人员、金科园社区干部和小区改造居民代表，对照图纸核对小区改造内容、进度、质量。通讯员 摄

信群，大家改造意愿强烈。可真到掏钱时，有人心生犹豫，有人想“等拆迁”。

张锡泉带着危改专班周伟，和业主代表周伟一道，帮居民们“算账”。算“安全账”——墙皮掉落砸到人怎么办；算“成本账”——重建每平方米成本3056元，除中央奖补资金，市区两级奖补1050元，实际自筹每平方米仅1300到1500元；算“长远账”——居住条件明显改善，住得更安全更舒心。

最难做通工作的一户，局里和街道、社区前后上门四五次。“有一回他们来了3个人，在楼下站了一个多小时，嗓子都说哑了。”周伟记得很清楚，“没有大道理，就是‘你家几口人、多大面积、要出多少钱、能拿多少补贴’——一笔一笔，在纸上写给我们看。”

思想通了，还须过信任关。钱怎么管？居民选出5位代表，但心里仍不踏实。“局里建议我们采取联名账户方式，由3位居民代表在银行开设联名账户，三个人要同时拿着身份证，同时签字才可以支取资金，而且只能转账，不能提现。”业主代表戎宪鸣说。

危房重建，过去涉及规划、住建等多个部门数十项审批，住户自己跑，找不到门、认不得人。该局与住建、资规等部门沟通协调，在审批流程上做“减法”，在全省率先探索“危房重建全过程代办代建”服务模式。

湘农桥社区9号栋居民选择的代建方是一家央企，从设计、拆除、报建、施工、监理、验收到产权登记、奖补申领，提供一站式服务。在居民授权和依法依规前提下，办事环节大幅减少，但每个关键节点必须由居民签字确认，全程掌握主动权。

路走通了，从开工到封顶，仅用3个月。2025年11月交房那天，周伟站在新楼下仰头看了很久。“终于不用担心半夜下雨房子漏水，能睡个安稳觉了。”

从一栋楼到一套标准，湘农桥的经验已写入雨花区城市危房改造标准化操作手册。相隔一公里的橡胶制品厂宿舍，1号栋居民主动提出要按湘农桥社区9号栋的模式来改造，目前旧房已拆除，正在动工重建新房。

5年来，雨花区累计完成城市危房改造101栋，2261户群众告别“忧居”，奔向“优居”。

把“绣花功夫”绣进城市肌理——“以前沟通有顾虑，现在遇事愿商量”

百姓要“住得安全”，还要“住得更好”。走进金科园社区，绿树成荫，道路平整。几位老人在休闲座椅上聊天，不远处，小朋友在口袋公园嬉闹玩耍。

28栋楼、1205户居民，大部分是企业退休职工。企业主体搬迁后，留下大批闲置物业资产。起初，居民既担心原先在企业能享受到的福利，移交社区后就没有了；也担心闲置场地移交后被改作他用，居民用不了。

改什么、怎么改，考验的是“绣花功夫”。

第一次开居民见面会，项目代表刘佳武有备而来，带了前期征集的200多条改造建议。“当天来了五六十人，现场提了不少意见。”他回忆。有一栋楼的楼下空地长期荒置，计划改造为小型休闲广场，但一楼居民有不同意见，不愿清理原本堆积的杂物。

社区逐户上门，把问题梳理成清单，再逐一想办法。那处堆满杂物的闲置空地，通过半开放形式，既兼顾一楼部分住户的实际需求，又变为社区居民的休闲一角。“以前不太擅长跟人打交道，现在天天在居民中间，快从i人变成e人了。”刘佳武笑了笑。

老旧小区改造前，需要先“体检”。金科园有三个有利条件：完成三供一业移交，物

业事权移交社区，权责清晰；辖区存在大量闲置物业、场地，有空间建设公共服务配套；人口规模合适，具备打造15分钟便民生活圈的基础。

地下管网、口袋公园、青年公寓、适老化设施，能不能借着这次改造一并完成？

局里提出方案，找到社区商量：长沙正在创建青年发展型城市，可把青年公寓布局进来。引入社会资本后，5500平方米闲置厂房被改造成216套青年公寓，按政策以优惠价格租给周边创业就业的年轻人。今年毕业的大学生万娜入住青年公寓后，感觉“住得很舒心”。

金科园社区党委书记蒋雯感触很深。改造前投诉最多的是屋顶漏水和下雨积水，改造中把屋顶防水、外墙渗水、雨污分流全部做到位，这些投诉基本没有了。“以前沟通有顾虑，现在遇事愿商量。”她说，改造完成之后，小区物业费收缴率提升至98%。

金科园社区结合城镇老旧小区改造创建绿色完整社区，今年7月入选住房城乡建设部《完整社区建设可复制经验做法清单（第一批）》。这套经验正向更多具备条件的老旧小区推广。

目前，该局统筹推进雨花区老城活力片区城市更新策划方案编制，计划打通金科园和潇影小区间的人行通道，结合潇影艺术小镇片区更新改造，让片区居民共享完整社区建设成果。

5年来，该局累计投入资金11.6亿元，改造老旧小区291个，惠及群众6.5万户。“十五五”期间，雨花区计划更新改造老旧小区413个，将惠及居民11万户。

城市更新，改的是房子，暖的是人心。

■记者手记

用“心”走进民心 用“新”蹚出新路

刘乐

数日采访中，记者发现一个有意思的现象，聊起哪里管网怎么改、哪户居民有什么需求、方案改了多少版，大家记得清清楚楚。但问起“有什么不容易的”，却都说要回去回忆一下。

不是没有难处，而是工作中的难处，早已被他们当成家常便饭。

这支队伍成立不久，摆在他们面前的是新任务、新挑战——没有现成答案，没有成熟路径。

但他们不等上面给答案，自己先琢磨；不满足于“差不多就行”，而是沉到项目一线。小到停车位划线，道路白改黑尽量缩短作业时间，大到危房重建、完整社区创建，把一个个“不可能”磨成了“行得通”。

每栋楼、每个社区，情况各不一样。群众诉求很多，但资金有限。局里的规矩是：尽力而为、量力而行，能改的改到位，暂时改不了的跟群众解释清楚。比如，不搞“穿衣戴帽”“洗脸打粉”，钱要花在刀刃上。7年来，群众送来80多面锦旗。

与群众打交道，要有技巧、有耐心，更要有温度、有感情。但要把一件件没有先例的难事办成，先靠热情还不够，得有创新的观念、创新的办法，有那股“困难记不住、问题记得清”的劲。

这支队伍用“心”倾听群众冷暖，用“新”破解治理难题，在城市肌理里一针一线绣出幸福底色，让“人民满意”不再是一句承诺，而是百姓推开家门就能看见的美好生活。