



赫山区航拍。

善治赫山 惠润民生

——益阳市赫山区着力打造现代化治理先行区

张笛 何骏 邹全

做“暖心事”：守护困难群众，让民生暖意直达心底



赫山区物业专项治理现场会。

啃“难事”：直面历史遗留，破解久拖不决的民生堵点

物业问题，曾是赫山区一道棘手的治理难题——物业类信访投诉一度占全区民生信访总量的10%左右，134个物管小区中超过七成没有业委会。

面对这块“烫手山芋”，赫山没有选择回避。今年，赫山区全面启动“物业质量提升攻坚年”行动，赫山主政者带头包联物业服务突出问题治理，并多次召开全区物业治理现场推进会。

其中，缙香名苑小区，是赫山区物业矛盾的典型样本。新旧物业交替时，业主诉求对立、公共收益管理混乱，业主微信群常年争吵，多次现场冲突，一度成为人人头疼的“矛盾小区”。

于是，赫山区以缙香名苑为切入点，对全区134个物管小区开展全覆盖排查，梳理出“小区自治组织组建难”“物业进退场秩序混乱”“物业服务质价不符”“公共收益监管缺失”四大共性痛点，而所有问题都指向同一根源——制度空白。

从个案中找出规则，才是治本。4月28日，区政府印发《赫山区物业管理实施办法（试行）》，形成覆盖全链条的“1+10”制度体系。“主管部门—街道—社区”的三级纠纷调解机制也同步建立，调解成功率达80%以上。

制度好坏，小区的变化是最好的“试金石”。

曾经“连救护车都开不进去”的金色桃源小区，如今车辆齐整，电动车在充电桩下有序充电；一年前物业新增司法风险200余条，消防管网瘫痪多年的盛世东方小区，今年登上了全市物业“红榜”；恒大绿洲小区物业满意度从60多分跃升至85分。

如果说，物业问题因牵扯多方利益，

成为基层治理一块难啃的硬骨头；那么，基层治理领域最难啃的硬骨头，往往是时间跨度久、矛盾层层交织、牵涉群众面广的历史遗留问题。很多积案历经多轮周期，多方权责交叉，稍有不慎极易引发反复信访。

面对这些沉疴旧账，赫山区主政者给出了铿锵有力地回答：“事不避难、义不逃责的解决历史遗留问题！”

不回避、不推诿、不拖延，赫山区启动历史遗留问题全面起底、拉网式大排查，对辖区各类陈年矛盾逐项梳理甄别，最终摸排排出13类38个长期积累的历史遗留难题，建立全区“一盘棋”攻坚台账，实行一案一档、挂图作战。全部由区级领导包联挂帅，落实月调度机制，定期会商研判进展，逐个打通堵点，推动积案化解落地。

历史遗留难题之中，征拆安置、问题楼盘办证，直接牵动千家万户安居梦。原益阳高新区征拆安置遗留问题，时间跨度长达十余年，2010年启动大规模征拆后，受早期政策调整、资金统筹、管理体制划转等多重因素叠加影响，大量群众长期等待安置，诉求积压、信访反复，涉及群众数量多，社会关注度高。

为确保征拆安置遗留问题处置不断档、责任不落空，按照全市统一部署和管理体制划转要求，赫山区协同高新区第一时间组建专项工作专班，出台《益阳高新区安置遗留问题处置实施方案》，制订分年度工作计划，多方筹措资金1.02亿元，分类推进实物安置与货币安置。

截至目前，已完成286.5户实物安置、667.5人货币安置，一批长期悬而未决的“安居梦”正逐步照进现实。

迎宾西苑安置小区内，陈军辉等居民

告别老旧房屋，住进宽敞明亮的电梯安置房，积压多年的安居期盼终成现实。

同样久拖不决的还有海吉新城项目。作为大型农产品物流项目，项目建设周期长，开发主体几经变更，竣工验收、权属登记链条梗阻，数百户商铺、住宅业主长期无法办理不动产权证，业主多次多方反映诉求。

赫山区将海吉新城纳入历史遗留攻坚台账，区级领导定期调度，住建、自然资源、不动产登记等部门联合会商，督促企业完善竣工验收资料，补缴相关税费，开辟办证绿色通道，攻坚克难推进权属登记。

目前，海吉新城已完成28栋栋证办理，667套房屋完成预告登记，办证工作取得突破性进展，压在数百户业主心头多年的大石头逐步落地。

历史遗留问题躲不开、绕不过，“新官不理旧账”只会不断累积民怨，放大治理风险。

赫山区没有简单回避陈年矛盾，而是以“事不避难、义不逃责”的担当，全面起底建档，区级领导挂帅攻坚，坚持“一楼一策、一案一策”，实现解剖一只麻雀，解决一类问题，完善一套制度。



会龙山街道群众为“幸福安居”工程点赞。

社会工作事务中心工作人员现场协调处置群众诉求。

办“实事”：诉求“声声有应”，践行新时代“枫桥经验”

难事攻坚的背后，离不开一套民意诉求闭环办理体系的支撑。

群众诉求从哪里来？跨部门矛盾如何不推诿？赫山区用“一口归集、三色管理”给出了答案。

走进区委社会工作部社会工作事务中心后台，各类诉求在这里统一归集、统一流转。

今年2月，赫山区成立社会工作事务中心，线上整合12345热线、红网论政、信访等7大诉求渠道，线下归拢信访、“两代表一委员”建议等相关事项，实现“一口归集、一门进出”，彻底改变了过去群众“多头跑、反复问”的困境。

面对海量诉求，赫山区实行“三色管理”分级处置：一般事项标为绿色，由主责单位限期办理；跨部门、职责交叉的疑难事项标为黄色，实行协办会商、联合审定，明确相关区领导为召集人精准交办；重大问题标为红色，由区委、区政府主要领导提级调度、专题会商。由此形

成三个层级工作闭环、四个规范流程图，推动“简单诉求快速办、复杂诉求联合办、疑难诉求攻坚办”。

朝阳街道大明社区居民曹国华，曾因家旁土坡上有人种菜、浇农家肥异味难忍而投诉。这块土坡位于羊舞岭社区，种菜居民却来自碧桂园社区，诉求一度陷入“两难”。经三个社区干部会商处置、开展“回头看”覆膜处理，这个牵涉3个社区的事项终于办结。“感谢政府用心处置，现在气味消散了，边坡也清理干净了。”曹国华笑着说。

跨部门难题，则由“吹哨报到”和提级会商破解。

金银山街道竹山社区秀峰小区路面出现裂缝，修复需燃气、供水等多个部门配合，“街道吹哨、部门报到”，住建部门接到问题反馈后，迅速组织召开现场协调会，问题迎刃而解；地处赫山、朝阳两街道管辖交界，十余年无人

过问的“三不管”新佳园楼栋，经提级会商、界定权责，终于有了明确“当家人”。

值得关注的是，赫山区还把诉求研判作为发现治理短板的人口，从大量个案中梳理出12类高频难题，建立案例库、政策库、口径库、责任库“四库”台账，推动诉求办理从“个案解决”向“制度规范”转变。

新时代“枫桥经验”的内核，是矛盾不上交、就地化解。赫山的探索印证了这一逻辑：治理不是坐等群众上门告状，而是把分散在热线、网络、信访、代表委员手中的民声汇聚起来，分级分类、闭环督办。简单问题快速处置，交叉难题打破部门壁垒，重大积案高位推动，真正做到“声声有回应、件件有着落”。



一桩桩积案得以破冰，一件件诉求得到回应，一项项暖心帮扶落地生根，表象是治理机制的创新，根子在于区委、区政府一以贯之的执政理念。

赫山区落实益阳市“三个着力打造”部署，全力以赴打造现代化治理先行区。全区牢固树立和践行正确政绩观，不追求表面光鲜的形象工程，不满足于“平息一件纠纷、了结一个工单”的短期成效，敢于触碰历史遗留、跨部门复杂难题，坚持系统治理理念，拒绝头痛医头、脚痛医脚的碎片化处置，推动“解决一件事”向“治理一类事”转变，以长效治理守护民生福祉。

然而，再好的制度设计，最终都要依靠干部去落地、去沟通、去攻坚；再完善的治理体系，没有一支敢于直面矛盾、心系群众的干部队伍，终究只是纸上蓝图。

基层治理成效怎么样，关键看干部队伍。赫山区持续提升干部群众工作本质水平，着力锻造一支敢担当、善攻坚、懂群众工作的干部队伍。把信访积案化解、历史遗留问题攻坚、基层一线服务作为干部练兵场，推动年轻干部下沉村社、信访一线、巡察一线墩苗历练，在直面矛盾、服务群众的实战当中提升化解纠纷、沟通群众的本领。

为其办妥孤儿基本生活保障。

今年截至目前，全区村级帮代办业务量达6000余件，为高龄、失能、重度残疾人等特殊群体提供上门办、代理办服务780余人次。

基层治理的温度，更体现在对弱势群体的守护上。

相比于解决显性矛盾，帮扶困难群众更考验治理的精细度，既要做好一次性救助，更要搭建长效帮扶体系。赫山区始终坚持精准识别、柔性帮扶，既兜牢衣食住行的基本民生底线，又注重保护帮扶对象隐私体面，不让任何一个困难群体在现代化治理进程中掉队。

在箴言中学，一项“无感助餐”举措，赢得了全校师生的一致好评。不用递交申请、不用公开公示，受助学生就餐流程和普通同学完全一样，没有被单独标注、区别对待的尴尬。

“我一餐餐卡里每个月多了几百块钱，还纳闷是不是系统出错了，问我爸妈才知道是学校打的补助。”一名学生由衷感慨，“学校像家里一样，没让我开口，静悄悄就把问题给解决了。”

令人欣喜的是，这项暖心举措没有局限于高中校园，同步延伸到义务教育小规模学校，覆盖脱贫家庭残疾学生、特别困难学生，用不露痕迹的关怀，为寒门学子撑起一片安心求学的晴空。

在赫山，一餐热饭温暖了学子的求学路，还有一屋烟火照亮困境家庭生活。

今年3月，赫山区正式启动困难群众生活提质专项行动，创新搭建微信小程序“赫有爱”慈善平台，首批选取6个乡镇（街道）先行试点，实施“幸福安居”“无感助餐”“衣旧情深”“暖心厨房”四项专项行动，紧紧盯住困难群众吃、住、穿、用四大基本需求，全方位补齐生活短板，把民生保障做得更细、更实、更暖心。

平台打通社会爱心渠道，实现慈善资源精

准直达。试点期间，平台高效汇聚各界爱心力量，累计募集慈善资金104万余元，精准帮扶困难群众上千人，一桩桩急难愁盼得到妥善解决，收获群众交口称赞。

家住八字哨镇的邓某，自幼父母缺位，智力存在残疾，长期依靠叔权照料。然而，叔叔家庭负担沉重，只能勉强维持温饱，居家条件极其简陋。

借助“赫有爱”平台，工作人员为他申请了“暖心厨房”改造项目，老旧厨房焕然一新，一日三餐再也不用将就。“以前烧柴火，厨房熏得‘抹黑’，现在改造后屋里亮堂堂，锅灶都换了新，我侄儿的笑脸也多了。”邓某的叔叔说道。

邓某不善于言语表达，面对常上门走访的工作人员，没有过多话语，总是露出一脸淳朴的笑容。这无声的笑意，便是对生活向好最真挚的回应。

谢林港镇村民黄学文是特困对象，房屋鉴定为D级危房，却无力自筹资金重建。帮扶干部多次上门踏勘，协调启动资金，帮他拆除旧房，规划建设一套三大开间、配套厨卫的平房，屋前地坪全部硬化。

“安得广厦千万间，大庇天下寒士俱开颜”，新房落成之后，黄学文满怀感激，提笔写下诗歌感谢政府帮扶。诗句朴素，却道出困难群众安居圆梦的心声。

除困难群众生活提质专项行动之外，赫山区正同步推进困境儿童集中委托照护行动，为全区困境儿童提供教育、医疗、看护等一站式关爱服务，目前已完成委托照护中心前期招投标文件工作，有望明年春季正式投入使用。

从危房改造、居家微改造，到无感助餐、暖心帮扶，赫山区坚持精准识困、柔性施策，把兜底保障做到困难群众最需要处。民生兜底，从来不是简单的资金发放，而是守住社会温情的底线，让善治的暖意直抵群众心底。

强“根基”：坚持党建引领，系统施治破除治标思维

与此同时，坚持严管与厚爱结合，更加注重“三个区分开来”和前置审查，健全容错纠错机制，为敢于干事、踏实干事的干部澄清正名，破除“洗碗效应”，打消干部“多做多错、少做少错”的顾虑，鼓励干部直面矛盾、大胆攻坚。

建立常态化调阅问效机制，按月调度民生治理项目，对履职不力、处置群众诉求敷衍拖沓的干部严肃督促调整，倒逼干部转变工作理念，提升群众工作能力，破解不愿做、不敢做、不会做群众工作的痛点。

“坚持事不避难、义不逃责，以‘新官理旧账’的担当向最难处攻坚，以‘解决一件是一件、积小胜为大胜’的韧劲向深处发力。”“推动区县一级治理水平达到一定高度，要发现一个问题去了解一类问题，从而推动一类问题的解决。”从赫山区委书记李丰的工作思路不难看出，这种直面问题、担当作为、由点及面、久久为功的治理理念和实干作风，无疑是赫山推进基层治理现代化最坚实的底气。

基层治理现代化，从来不是停留在文件上的宏大命题，检验其成效的标尺，永远是群众真实的获得感。

这份善治成效，藏在安置居民拿到新房钥匙时舒展的眉眼间，藏在危房改造户不再漏雨的屋顶之下，藏在农家灶台跃动的蓝色火苗里，藏在困难群众发自内心的笑容之中。

善治为民，赫山区将坚持党建引领、系统施治，敢解难事、勤办实事、多做暖心事，持续深耕新时代“枫桥经验”基层实践，为县城推进基层治理现代化，交出一份可感可及、浸润民心的赫山答卷。

（本版图片均由赫山融媒体中心提供）