

# 湖南省长沙市望城区：“吹响雷锋哨” 解决急难愁

■中国城市报记者 王 楠 通讯员 刘 赛

“您有一条新哨单已成功上报,请等待该哨单派发……”湖南省长沙市望城区月亮岛街道天鹅塘社区第一网格长黄慧芳每天上班第一件事,就是打开手机上的“雷锋哨”APP,查看上报事件办理流程。其中,金潇大道因为流动摊贩聚集造成道路拥堵,劝阻无效后,黄慧芳“吹响”了请求协助处理的“雷锋哨”。

“当天上报的,一般在两个小时内都能得到回复,问题解决高效有序。”黄慧芳说,为了及时“吹响雷锋哨”,她特意买了一台新手机,专门用于查看处理进度。

果然,不出1小时,黄慧芳就看到流程显示:月亮岛街道二级督导员刘志立已协调好相关职能部门,前往现场管理流动摊贩,疏解交通。

## 小事不出网格 人人都是“哨员”

长沙市望城区是雷锋的家乡,多年以来,该区一直践行“雷锋家乡学雷锋”的责任与担当。

自2021年10月起,望城区将“12345”政务热线、网格化管理、“街镇吹哨、部门报到”和“雷锋家乡学雷锋”四项中心工作无缝融合、一体运行后,原创性提出“热线+网格、吹哨+报到”工作模式,创新推行“雷锋哨”工程,统领望城基层治理工作,引导广大党员干部进网入格,主动收集、发现、处置群众诉求,致力于打通基层治理的“最后一米”,整区实现从“闻哨而动”到“无哨而治”。

68岁的谢海梁是一名退休老党员,2016年他跟儿子搬到望城区普瑞斯堡小区,帮忙带孙子。他平常就热心且有责任感,成为小区网格指导员后,每天的生活变得更加忙碌。

“我是新望城人,来到雷锋家乡就要向雷锋学习,在自己的岗位上发光发热。”谢海梁说,搬来不久,趁着子女有空,他特意学习了如何在智能手机上“吹响雷锋哨”。此后所有的哨单,都是谢海梁自己填报协调处理。

前段时间,有业主向谢海梁反映,小区西边围墙外一夜之间倾倒了許多垃圾,味道刺鼻。谢海梁现场察看后立即联系物业工作人员前来解决,但是因为垃圾在小区范围外,物业公司无能为力。

“怎么办?垃圾堆得越久越难闻,得赶紧解决才行。”谢海梁心中焦急,他将相关问题上报至社区,并通过手机APP“吹响了雷锋哨”。同时,他与物业工作人员不顾垃圾味道刺鼻,主动在垃圾堆里找线索。

“第二天,我们就在垃圾堆里发现了一个沾满油渍的快递包装盒,上面还能看清收件人联系方式。”谢海梁拨打电话了解到对方是附近建筑工地的民工。

循着这条线索,谢海梁找到建筑工地,对方承认了倾倒垃圾的事实。随后,月亮岛街道城管中队迅速到建筑工地核查情况,当事人也认识到自己的错误,表达歉意并同意承担垃圾清理费用。

新望城人积极融入学雷锋的大环境,雷锋家乡人更不能

落下,本地市民也通过“雷锋哨”APP解决了各类问题。

“社区到南雅望城学校开通了一条定制公交线路,小孩子上下学的交通安全问题解决了,为社区的工作人员点赞!”在白沙洲街道响堂湾社区的居民微信群内,居民们不停点赞。

“以前从社区到学校走路要花30分钟,路上车又多,小朋友不安全。”响堂湾社区的业主反映后,社区网格员多次走访协调。最终,定制公交线路落地,串起了周边多个小区楼盘,保障了学生们上下学的通勤需求。

一声“雷锋哨”,将公交送到了居民家门口,而望城的雷锋精神,也融入了千家万户。现在,全区居民深入基层网格,变身“网格员”,争当“雷锋志愿者”,积极吹响基层治理“雷锋哨”,推动从“被动接单”到“主动寻单”、从“接诉即办”向“未诉先办”的有力转变。

## 夯实制度根基 确保常态长效

由于内部道路未纳入市政道路管辖,物业管理缺抓手,月亮岛街道的时代倾城小区内部道路违停问题严重,居民投诉不断。

近期,月亮岛街道主动“吹响雷锋哨”。区交警大队、城管执法局等11个区直部门实地勘察现场、共同商议改造方案,并全面动工将该道路的“停车难、停车乱”问题彻底根治。

“‘雷锋哨’一响,各个部门都要应哨报到,比我们一个个



湖南省长沙市望城区月亮岛街道黄都港社区网格员上门服务老人。  
长沙市望城区委宣传部供图

部门去跑高效多了。”这个“老大难”问题得到解决后,月亮岛街道办事处党工委书记刘艺苗总算松了口气。

中国城市报记者了解到,“雷锋哨”上传的各类重难点问题,都将由区“热线+网格、吹哨+报到”工作领导小组办公室协调调度,交办相关职能部门联合“应哨”;特殊的疑难问题事项,由区领导小组召开专题会议研究处置,切实汇集各部门力量、聚合各方面资源,打好攻坚战、啃下硬骨头。

“雷锋哨”工程实施以来,群众反映的热点难点问题逐一得到解决。望城区委常委、副区长长易文龙更是多次现场调度。在他看来,要加快推进问题解决,就必须不断优化操作流程,形成常态长效的工作机制。

目前,望城区公安、住建、城管、市政等23个重点民生服务单位共安排970余名党员干部下沉至街镇网格,城区街道

安排党员干部下沉至各二级、三级网格,镇安排3名以上党员干部下沉至各二级网格,全区共有3200余名干部下沉在网格一线,一举破解了基层“看得见管不了”、机关“管得了看不见”的弊病。

同时,每月重点筛选10个群众反映强烈的重点难点问题,提交区“热线+网格、吹哨+报到”工作领导小组研究审定,明确相关区领导牵头进行调度处置,有效提升了风险隐患预警预测预防能力、推动了重点难点问题及时有效解决。

谈到如何进一步夯实“雷锋哨”工程制度化建设时,望城区委书记张作林掷地有声地说:“充分发挥雷锋家乡‘雷锋哨’作用,确保‘吹哨报到’工单件件有着落、事事有回音。要抓好日常工作调度,理顺机制和体系,以‘小切口’解决‘大问题’,才能真正为群众办实事、解难事。”

# 江西省南昌市青山湖区：旧改问需解民忧 精准细微见成效

■中国城市报记者 王 楠

“这栋老房子我住了几十年,早些年各种问题频出,最糟心的是化粪池外溢。直到今年政府实施老旧小区改造行动后,道路平坦了、化粪池不堵了,小区环境也干净整洁多了。”看着居住条件日益改善,江西省南昌市青山湖区江纺一区居民李秀逢人便夸。

李秀的经历是青山湖区推进老旧小区改造的一个缩影。如今,该区多座小区内道路、停车位、绿化、安防等基础设施改造提升,有关部门还为居民搭

建了电动自行车停车棚,满足居民电动自行车充电、停放需求。同时,着力推进一体化化粪池、一体化井盖建设及窨井优化设置。数据显示,今年1月至11月,青山湖区共完成老旧小区改造66个,惠及415栋16184户居民。

实际上,青山湖区老旧小区改造取得的成绩离不开广大居民的支持。纺东社区党委书记、居委会主任许宇晨介绍说:“我们将民主、协商贯穿于老旧小区改造全过程,调动群众参与小区改造的积极性和主动性,为居民量身定制‘需求清

单’,创新构建了‘老旧小区管家团’,充分发挥小区居民‘自己事特上心’的优势,让居民成为一支重要的监理队伍,参与改造全过程。”

老旧小区改造既关系着城市发展,也牵动着民生福祉,既是“民生工程”,更是“幸福工程”。南昌市青山湖区城市管理和综合执法局局长成钦龙在接受中国城市报记者采访时谈到,为切实把老旧小区改到位,青山湖区充分利用入户走访等形式,多渠道了解群众诉求,确保老旧小区改造真正“改”到群众心坎上。

“我们通过前期走访,按照‘一小区一方案’的原则,把江纺一区小区居民反映强烈的如小区化粪池堵塞导致外溢、小区井盖损坏缺失严重、缺乏管理等突出问题放在心上,创新思路为居民排忧解难,大力推进一体化化粪池、一体化井盖建设,不断优化窨井设置,实现了改造用心、居民舒心、管理省心,让群众拥有更多获得感、幸福感、安全感。”成钦龙说。

何为一体化化粪池?成钦龙介绍,这种化粪池技术能够预留检查清掏口,再通过污水管排入市政管网,减轻排水管

道堵塞和减少生活污水中的污染物含量,既满足了雨污分流的功能需求,又给小区日常维护管理带来很大便利。

此外,一体化井盖方面的技术已获得国家实用新型专利。青山湖区推进老旧小区改造过程中,在优化窨井设置的同时,把小区内部道路通行标准对标城市主要干道,全面推广使用一体化井盖。据悉,该井盖具有施工周期短、承压能力高、不易受损等特点。安装一体化井盖,可为居民营造更加安全的小区道路通行环境。