

湖南省长沙市——

把“高频事项”办成“暖心事项”

本报记者 袁 泉 申智林 杨 迅

在湖南省长沙市天心区文源街道青园路15号，10多年前开挖的建筑基坑之上，新的建筑即将“破土生长”。400多米外的老小区里，76岁的屈炎熙老人终于不再为之牵肠挂肚。

多年前，屈炎熙和其他167户职工从筒子楼搬出。他们所在的长沙市建工集团改制破产、重组受挫，项目建设陷入停滞，连垫付的安置费都无着落，不少人觉得安居已无望。

该地块深陷债务纠纷、司法查封、产权交织的多重困局，因为没有历史先例可循，破局异常棘手。今年初，天心区成立专班，倾听群众的回迁期盼，在明确法定责任主体无法履责后，天心区主动揽下了担子。6月底，在长沙市委市政府支持下，天心区从企业债务困局中突围，通过多部门联动，协助相关方面完整兑付了168户居民的安置补贴，屈炎熙和老街坊们心里的石头终于落了地。

“其实我们也晓得，事不归他们管，没想到他们真敢担当！”屈炎熙感叹。

为民造福是最大政绩。树立和践行正确政绩观学习教育开展以来，长沙市紧盯高频民生诉求事项，积极回应人民群众最关心、最直接、最现实的利益诉求，统筹部署解决一系列民生堵点难题，把“高频事项”办成“暖心事项”，持续提升群众获得感、幸福感和安全感。

收集诉求—— 摸准民情，才能畅达民意

身着快递服，风雨无阻，湖南顺丰速运有限公司快递员黄波，时常驾驶电动快递三轮车穿梭在长沙县长龙街道。

在楼道里发现消防设施配备不规范，有安全隐患，黄波随手就向社区居委会报告。不出半天，消防设备就会补全。

“快递、外卖员对城市的熟悉程度，有时远超楼宇内的住户。能不能吸纳新业态从业者，充实城市的‘哨兵’队伍？”黄波冒出一个想法。

打开手机上的“长沙人民建议征集”小程序，写下想法和建议，来自基层的呼声直通长沙市民意渠道融合联动一体化平台。

“长沙人民建议征集”小程序是反映长沙市社情民意的主渠道之一，集建议提交、诉求反映、进度查询等全流程服务功能于一体，群众足不出户就能便捷建言，目前注册用户已突破26万人次。黄波正是长沙市特聘的103名“人民建议征集特邀建议人”之一。“瞧，提出诉求后，能实时查看交办进度。”黄波很满意。

今年暑假，因为黄波的一条建议，他所在快递网点30多名快递员的孩子，收到了长龙街道托管场所的接管邀请。孩子假期有了去处，快递员们工作也更安心了。

摸准民情，才能畅达民意。长沙市常住人口千万量级，特大城市在快速发展进程中面临社会结构复杂、利益诉求多元、民意反映海量化等挑战。如何破解民意诉求多头采集、重复交办、数据孤岛的难题？

按照湖南省委、省政府要求，长沙市率先试点民意渠道融合联动一体化机制，将12345热线、信访、领导信箱、主流媒体、基层网格、领导调研走访等6大类20个渠道1740余个端口超2600万条民意数据全量汇聚，打造城市民意总入口。在长沙市委社会工作部统一管理下，12345热线平台每天180个坐席繁忙运转。归集、交办、反馈、问效、分析、督办，一个工单从形成的一刻起，就建立起跟踪问效的闭环。

线上渠道畅通，线下渠道同样贴心。湖南湘江新区望岳街道恒华社区党群服务中心网格员吴艳霞，赶在暑假结束前解决了一件烦心事。社区所辖佑母塘路段紧邻多所中小学及幼儿园，3路公交车始发站恰好设于此处，高峰时段待发公交车占道并排停放，与接送孩子的私家车交织抢道，视线盲区密布。仅近一年，社区工作人员观察到的擦碰事故就超过8起。

学习教育开展以来，网格员深度下沉走访，精准摸清校园周边安全这一群众关切问题的症结。多个职能部门联动协调下，公交站点迁移方案已经落定。“只有把群众的急难愁盼摸透，才能找准‘应为’的方向，拿出‘当为’的实招。”吴艳霞说。

联通民心—— 把群众“心头事”当“上心事”

长沙浏阳市蕉溪镇常丰村，汨汨清水从水管中流淌而出。

常丰村部分村组地处偏远，尚未接入规模水厂供水管网，受干旱天气影响，少数村民面临季节性缺水问题。今年3月，长沙市委主要领导赴浏阳开展下沉接访，深入常丰村信访群众家中，详细了解群众饮水诉求，会同相关单位负责人会商研判，研究制定解决方案。

问题妥善处置后，工作专班坚持举一反三：常丰村的饮水问题解决了，全市还有多少同类民生问题？

长沙市信访局类案并处，发现农村供水信访诉求并非孤例。职能部门广泛摸排全市偏远山乡和高地势地区人群面临的类似问题。随后，专班调度、部门统筹，全市农村供水逐村逐户推进解决。

从解决一件事，到解决一类事。长沙市望城区从一个小小区供水维修工单，窥见供水管网老化的系统性难题；芙蓉区从一个小区不动产证遗留问题的办理破冰，引向跨越多个项目的持续“化解攻坚”。这是坚持以人民为中心、将群众“心头事”作为“上心事”解决的生动注脚。

高频民生诉求事项直接关系到群众切身利益，是群众感受治理成效最直接的窗口。为



▲浏阳市蕉溪镇万丰湖保障了1.7万亩农田及数万人用水。



►长沙市望城区月亮街道天鹅塘社区在党群服务中心开展消防应急知识培训。



►长沙市雨花区圭塘街道国友路北段贯通。

本文照片均为长沙市委组织部提供

民造福，要在问需于民中校准政绩坐标，在问计于民中找准破题之策。

靠前一步，千方百计为群众排忧解难。长沙市开福区洪山街道通过热线数据梳理出高频民生诉求事项，补齐治理短板。2026年以来，街道针对培训机构投诉隐患，对辖区非学科类培训机构开展全面摸排，精准预判一家培训机构有闭店风险。街道主动靠前介入，协调多方妥善完成70余名学员课程转接，为学员挽回了潜在损失。

想深一步，才能对群众的期盼感同身受。过去3年，外省居民王某的43件信访件，转送到长沙宁乡市信访局的信箱。5年前，王某的儿子在国外务工意外身亡，务工企业与宁乡一家企业有经济关联。王某的信访诉求主要集中在责任认定和赔偿问题上。

经长沙市信访联席办调度指导，宁乡市政法、信访、商务、外事等多部门协同，由人社部门牵头组建专班推进，以法律为准绳积极化解信访积案。工作人员赶赴外省用通俗易懂的语言释法明理，帮助信访人厘清法律关系，逐一回应其诉求，促使其从“不理解不接受”向“懂政策认结果”转变。专班

了解到王某家庭困境后，还陪同家属远赴国外，协助办理好亡者骨灰回国事项。

“要把法治的刚性与情理的柔性深度融合，做到‘事心’双解。”长沙市信访局有关负责人表示。

学习教育开展以来，长沙市认真落实湖南省委“321”工作机制，常态化开展重复信访治理，长沙市委、市政府主要领导带头接访下访6批次，带动市区两级领导干部坐班接访2056次，接待群众5900余人次，有力推动信访积案实质性化解，不仅做到规范办理，案结事了，更着力化解案件背后的深层矛盾，推动“事心双解”。截至目前，长沙市2000余件信访积案得到有效化解。

办好实事—— 让群众诉求有人管、管到底

晚上9点半，长沙市雨花区“嘉宇+1Park”商场内外，依然熙熙攘攘。而此前，这个辐射周边数万居民的商业中心，因为一条断头路的阻隔，商铺开业率还不到10%。6

月底，随着道路贯通，商场人流量激增3倍，许多签约未入驻的商家纷纷开业，开业率直接提升至九成。

这条路，地处圭塘街道与高桥街道交界处，因跨行政区域权属争议、多部门职能交叉、开发商责任不清等历史遗留问题搁置多年。道路畅通，既是圭塘街道统筹推进的成果，也离不开嘉汇社区积极落实、多方协同发力。

社区之所以有这样的底气，在于有机制保障——通过明确原则、机制、范围和责任，长沙市建立“1+N”联动格局，确定由主办单位统筹、会办单位协同，将复杂问题的多头办理转变为集中治理。

“主办会办”机制下，基层一线也能释放出不小的治理能量。修路缺资金，能对接协调分属两个街道的不同涉事主体先行出资；项目需要核算、资金需要监管，能联动原本只审核政府资金的财评单位提供全流程审计支持；项目土方量巨大，能协调城管部门支持，为土方外运提供系统方案；路面管网落后，能争取市政部门开展现场评测，推进管网体系完善建设。

“其实我们也晓得，事不归他们管，没想到他们真敢担当！”长沙市天心区文源街道76岁老人屈炎熙，这句“真敢担当”的感叹，正是“为民造福是最大政绩”在基层一线的生动注脚。

“政绩为谁而树”，首先要对齐民生刻度，这也是检验政绩观的首要问题。检验我们一切工作的成效，最终都要看人民是否真正得到了实惠，人民生活是否真正得到了改善。只有从人民群众关心的事情做起，多谋民生之利，多解民生之忧，才能把实事做实，把好事做好，把惠民工程真正做成民心工程。

政绩的“含金量”，来自解决群众那些急难愁盼的“心头事”，以及解决过程中的“含情量”。面对企业改制破产、债务纠纷、司法查封的“烫手山芋”，天心区没有以“事不归我管”一推了之，而是主动揽下担子，在多部门联动中协助兑付居民安置补贴，让百余户老街坊心里的石头终于落了地。

树什么样的政绩？关键在于创造经得起实践、人民、历史检验的实绩。民意收集渠道畅通与否，直接关系到政绩能否对准群众需求。长沙试点民意渠道融合联动一体化机制，将12345热线、信访、领导信箱等6大类20个渠道1740余个端口超2600万条民意数据全量汇聚，快递员的孩子暑假托管的去处，校园周边公交站点的迁移方案……民意的分量成就了发展的“含金量”。只有把群众的急难愁盼摸透，才能找准作为的方向，拿出“当为”的实招。

民生无小事，枝叶总关情。长沙的探索启示我们：为民造福不是一句口号，而要落到“急群众所急、解群众所盼”的具体行动中。从“首问首办”让群众诉求有人管、管到底，到“1+N”联动格局将复杂问题的多头办理转变为集中治理——每一项机制创新背后，都是对“我是谁、为了谁、依靠谁”这一根本问题的深刻回答。不追求“一锤子买卖”的表面政绩，而是以钉钉子精神解决一批批深层次的民生难题。

以民生“刻度”标注政绩“温度”，就是要做到对上负责和对下负责相统一，让党中央放心和让人民群众满意相统一，为了群众和依靠群众相统一，长沙的实践书写了一份厚重的答卷。

“从没想到，这么复杂的事能够在社区一步步推进落地。”嘉汇社区党总支书记周珊珊感叹。

“我们会同编制管理部门，梳理权责边界，规范415项诉求权责流程，立足实际操作提供清晰指引，让‘主办单位’敢为善为，让‘会办单位’担责负责。”长沙市委社会工作部有关负责人表示。

权责划分再明确，也不可避免存在模糊地带，如何减少推诿卸责？

长沙市同步明确“首问首办”机制。制定《办理细则》《标准工单办理模板》《前台话务手册》等配套细则，聚焦派单堵点健全《诉求事项派单目录》。首次接到诉求的单位即为“首办牵头单位”，须先行开展工作，不得推诿或无正当理由退单。

今年初，一名消费者因装修合同与商家引发纠纷，投诉工单被派往长沙市市场监管局消费者权益保护处。

“乍一看，从装修纠纷来说，归住建部门负责；从预付式消费来看，归商务部门负责。”长沙市市场监管局消费者权益保护处处长罗亚军说。但首次接到诉求的单位即为“首办牵头单位”，消费者权益保护处没有犹豫，立刻组织消费者与商家进行调解。在完整查看合同、比对条款后，确认商家违约在先，经耐心讲解，商家最终同意全额退款。“回过头来仔细想想，首问负责、部门协同可以推动纠纷化解，纠纷化解才是我们工作的落脚点。”罗亚军说。

厘清职责边界，由专门机构界定权责争议，推动首办单位主动牵头、协同单位积极配合，让群众诉求有人管、管到底，不再“多头跑、反复找”。

从治标到治本，长沙持续推动民生问题真解决、快解决。学习教育开展以来，长沙市着力办好市级层面高频民生诉求事项30个。数据显示，今年截至目前，长沙市12345热线诉求总量同比下降2%，12个重点领域诉求同比下降29.3%，推动6800余件重复诉求得到实质性解决，信访部门登记初访一次性化解率达94.17%。

以民生「刻度」标注政绩「温度」
杨 迅