

# “指尖履职”解群众急难愁盼

## 湘潭市雨湖区万楼街道人大工委打造“24小时智慧代表联络站”



湖南法治报全媒体记者 刘双昀 通讯员 谢峰嵘 赵晚冷

“邓代表，我上次反映的莲城大道菜贩摆摊秩序乱的问题已经处理好了，没想到能这么迅速解决问题。”12月15日，记者走进湘潭市雨湖区万楼街道人大代表联络站，遇到居民张女士，对方一脸笑意，不住地称赞道。

原来，12月5日傍晚，张女士通过“区块居民群”中的“码上找代表”留言二维码线上留言，反映莲城大道路边有菜贩摆摊卖菜，存在安全隐患。区人大代表邓倩看到留言后，第2天上午第一时间就到现场查看、了解情况，随即通过人大街道工委交办给城管办及执法中队处理。通过设置安全警示牌，定期对环境卫生进行整治，对该路段进行常态化管理，规范菜贩经营秩序，问题得到妥善解决。

新时代的人大代表，需要具备与时俱进的履职理念和能力。不仅要立足选区，还要有更高更广的视角，更多更新的手段。为此，雨湖区人大常委会积极构建人大工作“数字化”新格局。通过科技赋能助推“进站扫码，码上找代表”，形成了代表与群众零距离的“云沟通”“云联系”“云对话”。万楼街道人大代表联络站



市、区人大代表进联络站开展“人大代表接待日”活动。

就是其中一个样本。

### 代表“向云端” 反映问题“码”上找代表

万楼街道处于长株潭城际核心区域，紧邻湘江，与九华新城、河西老城接壤，2014年由护潭乡撤乡改街而来。

为了适应经济发展的需要，一站式对接群众需求。万楼街道人大代表联络站设在万楼社区党群服务中心。记者在在现场看到，联络站内设置了群众接待室、人大代表会商室、宣传走廊等配套设施，上下两层，有15名代表共同驻站。

但仅靠进站的方式接待群众，存在时间和空间局限。为了让人大代表能更加密切联系群众、群众能随时随地找到代表。在湘潭市人大常委会和雨湖区

人大常委会的指导下，今年万楼街道充分运用“互联网+”思维，依托湖南智慧人大数字平台，通过“码上找代表”，实现“线上线下”相互补充、双向互通。

雨湖区人大常委会联工委主任易中胜介绍，今年9月1日，万楼街道“码上找代表”试点启动，群众只要通过手机扫描人大代表专属二维码，便可与代表沟通联系、反映问题。

通过审核的留言，人大代表将在3个工作日内给予回复，根据群众反映问题的实际情况，分级反馈到不同部门，精准推动问题解决。人大代表收到相关部门办理反馈后，会在15个工作日内回复群众。群众通过“码上找代表”留言反映的所有问题的办理过程，都可

以在平台上查询，实现了全程监督和闭环管理。

目前，万楼街道已为15名省、市、区人大代表设计制作了“码上找代表”专属公示牌。公示牌包含专属二维码、代表照片、层级、电话号码、所属选区和联系区块等信息，在各村、社区代表联络室及6个选区进行公示。同时结合雨湖区扁平化治理改革，将每名区代表的公示牌粘贴“进区块、进小区”，实现全覆盖。

### 履职“接地气” 为基层社会治理工作赋能

随着长株潭融城步伐加速，万楼景区开门迎客，万楼片区优越的区位、交通、生态、基础设施优势显现。区域城市面貌焕然一新，由此也引发不少基层治理问题。

万楼片区属于开发阶段，居民反映万楼片区没有公办或普惠制幼儿园，导致适龄孩童无法就近入学入园，非常不便。在万楼街道人大代表联络站里，市民通过人大代表接待日活动反映了该问题。

倾听民声、反映民意、推动民生问题解决是人大代表的职责所在。居民诉求很快得到了回应，人大街道工委多次组织市、区两级人大代表、区教育局及天元集团等相关负责人到现场调研，并作为市人大代表建议提交。一所新的普惠制幼儿园拔地而起，今年9月1日正式招生。

万楼街道党工委委员、人

大工委主任周子涵介绍，每月15日和每周一定期在联络站（室）开展人大代表“线下”接待日活动。在日常的接待选民群众中，她也会收到来自居民的各种诉求，“在居民反映意见中，涉及开放式小区物业管理、自建房改造，路灯安装、车辆乱停乱放等与居民生活息息相关的问题，通过与城管、住建、综治等职能部门对接移交，能在本辖区范围内解决的坚决在本辖区范围解决，解决不了的及时转送相关职能部门办理。”周子涵说。

今年以来，省、市、区三级人大代表全员进站接待人民群众50余人次，深入所联系区块，召开民情恳谈会30余场（次），700余名居民代表参加。成功帮助失地农民1448人追回被拖欠的社保资金1887万元，有效解决撤村建居后47万多平方米道路清扫面积认定和费用拨付、撤村建居后90余盏路灯移交、桃源路社区小区内市场改造、万楼社区万楼新城小区围墙沿线荒草地的水泥硬化、万楼新城小区20个充电桩安装、原湘竹村留本组自来水安装等群众急难愁盼事。

据介绍，今年，万楼街道持续推进“5+1”工作法，即以人大代表进联络站、进区块、进小区、进居民群、进百姓家“五进”为主线，坚持一个民意群众意见办理的跟踪闭环处置机制。为基层社会治理工作赋能，不断增强居民群众的获得感、幸福感、安全感。

# “四步工作法”让“问题清单”成为“幸福清单”

## 溆浦人大以高质量代表工作践行全过程人民民主

通讯员 吴鹏

“去年咱们反映的桔园灌溉问题，现政府已在村里安装了变压器和电排，这下大伙今后再也不用担心干旱了。”近日，溆浦县大江口镇清江屯村村民金中一兴奋地向桔农黄永洪说。

去年，溆浦县遭遇了百年难遇的极端干旱天气，大江口镇10万多亩脐橙因遭受严重干旱，导致部分桔园果树枯死，产量下降，如何解决桔园灌溉问题成为老百姓最大的心病。

今年3月，大江口镇人大主席团组织100多名县镇两级人大代表进网格，与当地群众同商发展大计。当左敏、向慧梅

等人大代表在清江屯村9组走访群众时，村民金中一、万志友向她们反映了桔园灌溉难题。左敏、向慧梅立即向镇人大汇报，镇人大主席团以代表微建议方式向县人大常委会提交了《关于解决大江口镇柑桔园灌溉问题的建议》。

民有所呼，我有所应。县人大常委会收到建议后，立即召开主任会议专题研究，并把该建议确定为2023年度重点督办建议。县人大常委会领导多次带领相关部门负责人深入清江屯、茶湾、白沙等6个村组现场察看，探讨解决问题方案。县政府先后投入资金300多万元，在清江屯、茶湾、白沙等6个村安装了18台变压器，8个

电排，彻底解决了大江口镇桔园灌溉难题。

大江口镇柑桔园灌溉问题的解决，成为县人大常委会推行“四步工作法”，打造发挥代表作用，践行全过程人民民主的生动实践。

今年初，县人大常委会出台《关于推行“四步工作法”进一步加强和改进人大代表联系群众工作的实施意见》，要求各级人大代表轮流进站接待群众，一月至少1次，提前3天进行公示。日常接待以乡（镇）人大主席团成员为主，逢赶集日实行“双代表”坐班接待群众。对“坐班接待”收集反映的问题，能够即时答复的，当场予以答复。对需要转交处理的，属于

乡镇职责范围内的事项，建立台账，由乡镇人大主席团提交乡镇政府研究处理，3个工作日内答复。需县级以上交办处理的，由乡镇人大主席团以闭会期间代表“微建议”的形式报告县人大常委会联工委进行交办，承办单位在5个工作日内予以初步答复，形成全过程工作闭环。

制度出台后，各乡镇人大以选区为单元，按照“就近、就便、就选区”的原则，组织全县2132名省、市、县、乡（镇）人大代表进站和所属选区网格，充分听取群众的意见建议，把群众反映的问题集中起来，形成县、乡（镇）、村“一本账”，整理后分级交办“问题清单”。

一年来，全县各级代表访民情、听民声、解民难，共开展民情恳谈会146次、屋场夜话92场次，帮助群众答疑释惑7000余个，解决民生实事问题3716个，实现了问题的对账销号，真正搭起了代表与群众联系的“连心桥”。

“通过探索推行‘四步工作法’，形成了收集建议、交办问题、监督过程、解决处理的闭环工作流程，真正让‘问题清单’变成群众的‘幸福清单’。”县人大常委会主任李波说，下一步，将持续探索代表工作新机制，努力打通代表联系群众“最后一公里”，以高质量代表工作，不断丰富全过程人民民主的“溆浦样本”。