

长沙市人力资源和社会保障局荣获第一届全国和谐劳动关系创建工作先进集体——

用心用情，奏响新时代劳动关系和谐曲

谢璐 谢旭 梁磊

3月的春风吹来令人振奋的喜讯——3月19日，第一届全国和谐劳动关系创建工作先进集体和先进个人表彰暨经验交流会在北京召开，长沙市人力资源和社会保障局（以下简称“长沙市人社局”）荣获全国和谐劳动关系创建工作先进集体的荣誉。

劳动关系是最基本的社会关系之一。当前，我省正在推动中部地区崛起和长江经济带发展中奋勇争先，在打造国家重要先进制造业高地、具有核心竞争力的科技创新高地、内陆地区改革开放高地上持续发力，和谐的劳动关系对于促进经济社会高质量发展意义重大。

第十四届全国人民代表大会第二次会议提出，要保障农民工工资支付，完善劳动关系协商协调机制，维护劳动者合法权益。近年来，长沙市人社局深入贯彻落实习近平总书记关于构建和谐劳动关系的重要论述，坚持“大调解”促进和谐、“大预防”防控源头、“大宣教”夯实基础、“大联动”化解纠纷，在全面保障职工权益、完善协商协调机制、推动企业与职工共建共享等方面取得积极成效。

数据显示，五年来，长沙人口增加30%、达1042万，经营主体增加100%、达177万，养老、失业、工伤保险参保人数年均增长10%，却实现了近两年工伤事故年均同比下降10%，2023年劳动和社保领域信访量下降19%，12345市长热线涉及人社领域投诉咨询同比下降26%。

“构建更加和谐稳定的劳动关系只有进行时，没有完成时。”长沙市人社局党组书记、局长胡春山表示，长沙人社部门将继续坚持以人民为中心的发展理念，加强劳动关系治理体系和能力建设，推动长沙和谐劳动关系创建体制机制进一步完善，用心用情书写好人社“民生答卷”，为长沙经济社会高质量发展作出新的更大贡献。

疏堵结合，构建矛盾化解新格局

“我是茶陵人，之前在长沙干活，现在我和工友两人还剩2万多元工资没结清……”2023年11月9日，长沙市“用心用情、相薪相护”欠薪问题专项接访行动集中接访点上，市人社、司法、住建、交通、水利、国资等部门相关负责人现场办公，面对面了解群众诉求，研究化解欠薪问题。在仔细倾听信访人老傅的情况后，胡春山立即联系用人单位，经过沟通协调，用人单位表示将在11月30日之前将工资支付到位。

这只是长沙人社系统“大调解”促进和谐的一个缩影。该市人社局成立由局长任组长的信访工作领导小组，建立信访化解协同机制。针对信访积案，实行县级领导干部包案，因案施策，逐一化解，30余件历时数年的疑难信访案件息访息诉。由市局信访处负责，对每周通过网络、信件及省厅、信访部门交办的各类信访案件，及时向相关部门、区县人社局下达矛盾协调督办函，2023年共下达6批次1000余起信访件，许多小纠纷化解在萌芽阶段。同时，将每周三定为“领导接访日”，全市人社系统领导干部公开“坐诊”，一年来接访35期200余人次，90%以上实

现实案了。

化解矛盾，除了“堵”，更要“疏”。为畅通广大劳动者反映问题的渠道，长沙市人社局创新上线“长沙人社一码通”微信小程序，集欠薪投诉、信访咨询、找工作、查社保等功能于一体，群众只需拿出手机轻扫二维码，即可实现人社业务线上办理、劳资纠纷就地化解。“我上午去投诉的，下午就收到工资了！”在宁乡上班的农民工刘先生直呼“没想到”。小程序自2022年底上线以来，处置欠薪线索1.44万条，涉及资金6.7亿元，办结率达98%以上。

此外，积极探索调解仲裁信息化建设，“云庭审”系统实现身份确认、证据提交、庭审调查、辩论、庭后调解等庭审环节全部线上完成，当事人“零跑腿”参与庭审，劳动争议“云化解”；指导全市的街道、乡镇建立基层劳动人事争议调解组织，鼓励大中型企业设立劳动争议调解委员会，推动成立工会、行业、商会、社会团体等社会性劳动争议调解中心。广大企业和劳动者真正在“指尖上”“家门口”就能解决“急难愁盼”。

源头治理，打好风险防控“组合拳”

“太逼真了，戴上VR设备后，感觉如同亲身经历了惨烈的安全事故，做好安全防护真的太重要了！”日前，湖南铁路联创技术有限公司员工走进长沙市工伤预防警示教育基地，通过风险指数测试、安全帽撞击体验、安全驾驶体验等互动方式，接受了一场“沉浸式”安全生产教育。成立4年的长沙市工伤预防警示教育基地，已经承接过一批又一批的就业人员参观，为广大企业职工在心理和意识上装上了“安全锁”。

工伤事故是影响劳动关系和谐的一大“拦路虎”。为给劳动者撑起身心“保护伞”，长沙市人社局在各大媒体开设8个工伤预防专栏，制作“身边事，要重视”工伤事故真实案例警示教育短视频，企业职工利用碎片化时间学习，安全生产知识入脑入心；持续深入推进“一会三卡”，建立打卡工作群，全市60余万家企业、500多万名在岗员工每天进行“安全早自习”；每周、每月通报工伤事故发生率排名靠前企业，各区县坚持约谈“黑榜”企业，要求按照“开展一次原因分析、一次警示教育、一次隐患排查、一次应急演练、实施‘一会三卡’”整改到位，形成完整的工伤事故“公开通报—精准督查—倒逼整改—规范提升”闭环。

为进一步将关口前移，做好源头治理，长沙人社还打出一套风险防控“组合拳”——

在雨花区启用全国首家企业用工风险“一站式”防控中心，为企业提供免费用工风险体检、公共法律产品提供、劳动法律咨询服务、劳动关系事务托管服务等“一条龙”服务，有效防范化解劳动关系风险隐患；

开展“一个党员一面旗、服务企业促发展”主题党建活动，市人社局440余名党员干部职工化身党建联络员、政策宣传员、情况调研员、困难协调员，奔赴全市22条重点产业链上的1283家企业，“点对点”送政策、解难题，保障职工合法权益、促进企业健康发展；

建立兼顾不同行业、经济规模、职工



长沙市人社局“和谐三湘行”劳动关系协调能力提升训练营现场。（长沙市人社局供图）

人数的劳动关系监测点254个，打造全省首个劳动关系风险预警和决策分析平台，建立市、区（县、市）信息共享联动处理机制，及时掌握情况，制定对策方案……

由此，一张横向到边、纵向到底的风险防控网编织而成，全市工伤事故连续两年同比下降，2023年，工伤保险基金一举扭亏，实现盈余7000万元。

加强宣教，汇聚依法用工“正能量”

“员工隐孕入职公司可以解除劳动合同吗？”“用人单位应当如何支付员工病假工资？”……3月14日，2024年首场长沙市“和谐三湘行”劳动关系协调能力提升训练营在中电软件园开班，市劳动保障监察支队、市劳动人事争议仲裁院专家，凭借扎实的理论基础和丰富的实践经验，为线下近140人、线上5.52万余人次奉上一场劳动关系知识盛宴。

劳动关系要和谐，需要在用工、社保等方面提高合规意识，也需要劳动者懂得如何维护自身权益、了解解决问题的权威途径。秉持“执法者先当普法者、裁判员先当教练员”的宗旨，长沙市人社局推出“三整三专”（整合资源、整合资金、整合资讯，专栏、专业、专注）宣教模式，构建出一个多形式、全方位、立体化的安全宣教“全矩阵”。

线上，建立“长沙人社直播间”，各业务处室长进场当“主播”，结合自身业务职能，针对不同受众开展宣讲，一年来共完成66场直播，全年累计超3800万人次观看；与主流媒体合作，开设“人社服务看长沙”专栏，开展政策宣讲、业务培训、热点解读，让企业和百姓及时掌握各类人社政策、就业岗位、工伤预防知识；在“长沙人社”微信公众号开设“学政策”专栏，聚焦广大劳动者关心的问题，以热点问答方式答疑解惑，已推送劳动关系篇48篇，并发布“热点问答周报”72期、解读问题220个。2023年，“长沙人社12333”微信公众号被评为长沙市最具影响力政务新媒体账号。

线下，“和谐三湘行”劳动关系协调能力提升训练营深入企业、园区，以全市企业HR为对象，围绕工作时间、休息休假、规范用工、绩效薪酬、工伤预防、职工医疗等劳动关系合规管理开展专题培训，截至目前已举办13场，吸引900余名企业HR线下参加、27万余人线上观看；针对建筑领域欠薪高发的情况，实施“劳资专管

员能力提升计划”，由市监察支队分片区组织开展培训；举办长沙首届金牌HR人力资源技能竞赛，3700多家企业的HR以赛促学，业务水平大幅提升；巡回仲裁庭进园区活动，则让园区重点企业“零距离”感受仲裁调解、开庭审理过程，依法用工观念如春风化雨般浸润心间。

联动协同，奏响为民解忧“大合唱”

哪些人算灵活就业人员？灵活就业人员如何参保？不是长沙本地户口可以参保吗？1月10日，长沙人社直播间政策解读宣讲新年“第一播”开播，长沙市人社局联合市税务局、市医保局，共同为广大市民解读长沙市灵活就业人员社会保险政策，解答相关热点问题。

“129万终于到账了，感谢开福区人社局，我替70多名农民工谢谢你们！”李先生激动说道。2023年11月29日，李先生向长沙市开福区人社局反映某项目拖欠多名农民工工资。为尽快解决此事，开福区人社局联合区住建局、相关街道共同开展工作，多方合力下，2024年1月初，129万元的工资终于通过工资专户点对点发到了70多名农民工账上。

劳动关系涉及单位广泛，一直以来，长沙市人社局积极构建上下贯通、左右协同、内外联动的工作格局，在星城大地奏响了构建和谐劳动关系“大合唱”——

加强与法院、司法行政部门的沟通衔接，建立“法院+人社”联动机制，设立“流动法庭”、开展法律援助等，全力提升劳动争议化解质效。2023年8月，市人社局与市中级人民法院联合发布5例新就业形态、灵活就业劳动争议典型案例，统一办案尺度，为裁判该类案件指明了航向；

开创“人社+工会”裁调衔接模式，成立长沙市总工会劳动争议调解工作室，300多名工会干部“化身”劳动争议调解员，在职工申请劳动仲裁前提前介入，以“娘家人”的身份对劳动纠纷进行调解，助力矛盾化解；

全市快递物流行业成立党组织429个，依托13个专业物流园区建设“货车司机红色之家”，新就业群体不仅实现了“喝口热水、吃口热饭、洗个热水澡、睡个安稳觉”的愿望，还能上党课、学知识，更好地融入这座城市……

涓滴之力汇成磅礴之势，长沙已然成为一片劳动者工作安心、企业家发展舒心的就业创业乐土。

李梅花 付丽芬 成峥

投诉举报少了，意见建议多了；缠访闹访的少了，合理合法表达诉求的多了；矛盾纠纷及时化解了，群众满意率上升了……这是娄底市娄星区花山街道做实信访这项“送上门的群众工作”带来的喜人变化。

花山街道下辖10个社区，曾经信访矛盾多发。2023年以来，花山街道信访量显著下降，群众参评率100%，满意率100%。这一份来之不易的成绩单，是对花山街道党员干部担当作为、躬身实干的生动注解。近年来，花山街道坚持学习和借鉴“枫桥经验”，不断健全信访工作长效机制，通过狠抓信访源头治理，控增量防变量，并向“钉子案”“骨头案”亮剑，化解信访积案，去存量，致力将群众信访“第一站”变为“终点站”。

下好信访工作“一盘棋”——

分类分级管控，一体推进信访问题统筹化解

民意如水，宜疏不宜堵。坚持以人民为中心，花山街道聚焦解决涉及群众切身利益信访问题，通过压实责任、分类分级管控、常态督查等举措，下好信访工作“一盘棋”，一体推进信访问题统筹化解。

花山街道成立由党工委书记任组长、办事处主任和分管副书记任副组长，班子领导和驻点干部、社区干部为成员的工作组，定期召开会议，专题部署信访积案化解工作，对重点对象、管控责任进行明确部署。

针对信访问题的数量、频次和难度等情况，花山街道按个性问题和共性问题、个访和群访、积案和初访进行分类处理，做到一案一档、一案一策、一案一组；根据信访问题的轻重缓急，将信访案件分为特别关注、重点关注和普通关注三个级别管控；根据信访信息隐患大小，按照“红、橙、黄、绿”的等级予以管控。对其他重大信访案件，实行“一个案件由一名党政领导牵头包案、一个案件成立一个工作专班、一个案件一套化解方案”，上下联动、综合研判、找准症结，推动案件及时就地解决。

注重凝聚合力，变“干部独唱”为“千群合唱”。花山街道向辖区社区派驻48名党员干部，党员干部以解决群众“急难愁盼”为目标，全面下沉一线走访调研，把群众诉求当家事来办；充分调动楼宇会、小区党支部、星物管等群众自治组织，依靠群众化解矛盾。2023年以来，楼宇会等自治组织解决的各类纠纷40余件，大大减少初信初访。通过办事处、居、组上下互动、情、理、法多管齐下，实现小事不出社区、大事不出街道，让信访工作在“家门口”解决。

勇于“啃骨头拔钉子”——

领导主动下访、开门接访，专攻信访积案难题

不以事小就回避，不以事难而回缩。领导干部主动下访接访，主动解决群众反映的突出问题，是娄星区推进信访工作高质量发展的重要举措。通过领导干部带案下访、开门接访、调研走访、重点回访，变群众上访为干部拜访、包案，推动信访积案化解。

黄女士母子因安置补偿问题，连续10多年不断上访。此案反映给区委主要领导后，他约访当事人，组织相关单位和部门来到当事人家中了解情况，并对该信访事项成立工作专班，对当事人提出的相关疑问依法依规予以答复和处理。从区级领导包案下访到息访息访，这起信访“钉子案”，不到5个月得以化解。

一级做给一级看，一级带着一级干，花山街道乡镇主要领导也把化解信访案摆在突出位置来抓实。

花山街道主要领导对信访积案正面接触不回避，主动上手不推诿，抓紧解决不拖延，坚决把问题解决。对信访积案和矛盾逐一分析、排查，由班子成员集体“会诊”，制定有效化解措施，严格落实“五包一”方案，确保责任到人。党政主要负责人负责最难最重的案件，亲自实地调研、接待信访人、组织办理。为推进旺角大厦房屋重建，街道主要领导作为包案领导，与工作专班逐户走访、听取意见，对业主代表提出的疑问和要求及时回应，做好政策解释和思想疏导，稳定业主情绪，处理结果令业主代表满意。

按照“开门接访，座谈走访，带案下访，调研约谈，办结回访”的要求，街道班子成员落实值班领导每日接访首办责任制，即谁接访谁负责，化解工作一办到底；按照见案件材料、见信访人、见信访现场，问题不查清不放过、合理诉求不解决不放过、政策不落实不放过、责任追究不到位不放过的原则，做好案情研究、协调处理、疏导解释、矛盾化解等工作，切实做到接访一批，解决一批、化解一批、稳控一批、息访一批。

2022年至2024年1月，国家信访局交办积案化解率达90%以上。

善于“化干戈为玉帛”——

成立矛盾调解中心，从源头减少初信初访

“小事拖大，大事拖炸”，这句话形象地道出了抓早抓小处理信访问题的重要性。

如何抓早抓小抓苗头？花山街道的做法是筑牢信访基层基础，全力推动关口前移、矛盾化解前置，从源头减少初信初访。2023年3月31日，该街道在花山派出所成立矛盾调解中心，在铁西、山塘、清潭社区分别设立中心警务室，构建矛盾纠纷“一站式”受理、调处、督办、化解、回访平台，将矛盾纠纷化解在早、化解在小。

为充分发挥平台作用，严防矛盾纠纷升级，该街道成立调解领导小组，组建调解工作专班，实行24小时轮班，形成街道党工委书记、主任亲自过问，副书记全程主抓、网格化综合服务中心主任跟踪落实的调解模式。从街道、社区选拔年轻人员，加入矛调中心跟班锻炼，充实矛盾纠纷调解力量，并通过深入一线解纷力争提升干部实战能力。

同时，创新方式方法，多元化解矛盾纠纷。针对简易案件，采取依法调解、依情调解、依理调解，做到以情感人、以理服人；面对较为复杂案件，找到化解双方纠纷的平衡点，通过“背对背”沟通和“面对面”调解，促成双方和解；联合派出所，实行“警民联调”，派出所受理的符合调处法规的警情，移交矛调中心；矛调中心受理的警情警务，移交派出所，形成多元调处格局。

2023年10月底，花山街道对江社区居民肖先生和乐坪街道火车站社区居民肖先生因房屋前坪硬化界限不清等问题，闹得不可开交。派出所将这一纠纷移交至街道矛调中心，矛调中心多次组织双方现场做思想工作，于12月中旬成功将这件“麻纱事”促成调解，“化干戈为玉帛”。

“矛调中心聚集警情、派出所、综治、信访等力量，通过各部门联动发力，及时化解矛盾纠纷、派诉访、信访不上量，通过各部门联动、及时化解矛盾纠纷、派诉访、综治，做到矛盾不上交、服务不缺位、平安不出事。”花山街道矛调中心负责人介绍。截至2024年1月，花山街道矛调中心共受理矛盾纠纷150余起，调解成功129起，调解满意度100%，有效降低矛盾积累、发酵和上行的风险，实现信访事件源头减量。

娄星区花山街道用力用情做好「送上门的群众工作」——
变信访「第一站」为「终点站」

精打细算用 涓涓水长流

——郴州举行“世界水日”“中国水周”宣传活动暨东江“护河保洁我先行”志愿服务活动

罗微 廖芳 蔡晓蓉

3月22日，是第三十二届“世界水日”，也是第三十七届“中国水周”的第一天。市水利局组织开展“世界水日”“中国水周”宣传活动暨东江“护河保洁我先行”志愿服务活动。

在位于资兴市东江湾畔的郴州水世界，资兴市第四完小学生正在通过水法律法规知识有奖问答，接受节约用水教育。不远处的东江河岸，市河长办、资兴市水利局干部职工、河小青志愿者积极开展东江“护河保洁我先行”志愿活动，清理河湖水域及岸边垃圾。

今年，联合国确定“世界水日”主题

为“Water for Peace”（以水促和平）。我国的“世界水日”“中国水周”活动主题为“精打细算用好水资源，从严从细管好水资源”。

郴州市水利局党组书记、局长欧阳志杆介绍，近年来，郴州以创建国家可持续发展议程创新示范区为契机，坚持四水联动，深化八水共治，突出创新引领，推动转型发展，全面构建郴州治水“水立方”模式，形成了一批可持续发展的郴州经验，解决了一批制约可持续发展的技术难题，布局了一批支撑可持续发展的创新平台，取得了一批可复制可推广的体制机制创新成果。

在节约用水方面，郴州建立起市级节

约用水部门协调机制；建成县级以上节水型载体370个（次）；苏仙区、嘉禾县、永兴县等8个县市区建成国家级县级节水型社会。

“接下来，我们将坚持‘节水优先、空间均衡、系统治理、两手发力’的治水思路，以全面构建郴州‘水立方’为统揽，精打细算用好水资源，从严从细管好水资源。”欧阳志杆表示，将通过坚持“四水四定”，强化刚性约束。确保到2025年，全市用水总量控制在20.63亿立方米以内，主要河流控制断面生态流量达标率稳定保持100%。

同时，深入实施国家节水行动，广泛开展节水型企业、公共机构节水型单位、

节水型居民小区、节水型学校、节水型灌区建设，大力推动农业节水增效、工业节水减排、城镇节水降损，力争到2025年全域完成县级节水型社会建设，打造南方丰水地区节水标杆。

郴州作为是以水资源可持续利用与绿色发展为主题的国家可持续发展议程创新示范区，承担着先行先试探索系统治水方案的重任。将继续深入推行河长制，压紧压实各级河长责任；持续推进水权改革试点，强化取水信用监管；加快水资源管理信息化，进一步规范取水行为；积极探索水资源资产评估与转化机制，助力推动大数据、温泉康养、生态农业、文旅等产业发展。

守护百姓钱袋子

——建行株洲市分行积极开展“五进”消保宣传活动

“退休了还能参加如此丰富多彩的活动，还能学到这么多金融知识，真的太棒了。”已经退休四年的刘阿姨赞不绝口地说。

3月8日至3月17日，建行株洲市分行精心组织、周密部署，辖区各网点围绕普及金融消费者八项基本权利、强化“三适

当”原则，宣传金融纠纷多元化解机制、夯实诚信文化建设等内容，开展了“金融消保在身边，保障权益防风险”为主题的特色化金融教育，提升百姓金融素养，取得了良好效果。

活动期间，建行株洲市分行各网点结

合自身实际，积极开展“五进”消保宣传活动。进农村、进社区、走进校园、进企业、进商圈，结合新产品、新业务、新政策，将金融消费者权益保护相关知识，向各界客户和社会公众进行宣讲，引导金融消费者强化对八项权利的认知，合理合法性有

序地维护自身权益，提升金融风险防范意识，加强自我保护，强化责任担当意识。

截至目前，该行累计组织教育宣传有效活动72场，其中线上活动38场，受消费者数量约2.1万人次，网点张贴海报、发放宣传折页等资料8000余份。（楚晓燕）