

秒响应、齐参与、实处置成常态——“星城啄木鸟”治出城市新面貌

湖南日报全媒体记者 刘永涛 李治 通讯员 胡婷婷

“下午4时外出散步，无意中发信广场地铁站入口前路段一块地砖松动，没想返回时地砖已经整修换新。为高效的城市管理和服务点赞！”1月12日，长沙市民陈青在微信朋友圈晒出身边的“感动”。

快速整修，得益于一个汇集23家单位、468人的“星城啄木鸟”微信群。两年来，该创新平台以“秒响应”速度、“齐参与”广度、“实处置”力度，推动路边隐患动态清零，让城市治理更具温度。

跨界融合：从“单打独斗”到“协同作战”

“‘啄木鸟’顾名思义，既要及时发现问題，也要即时监督整改。”长沙市政管局市政设施管理处处长李驰打开“星城啄木鸟”微信群，带着图片和地址的反映问題信息不断滚动：路面坑洼、井盖移位、路灯不亮、绿化缺损……相关部门秒级响应，处置完成后第一时间图文反馈“销号”，多数问題2至4个小时就能解决，就是深夜凌晨，诉求也能快速落地。

早前，长沙市政维护管理类问題，主要依赖城管信息采集员发现，人力有限难以全面覆盖，而且问題上报、审核、派单等流程繁琐，处置周期常达数天。常年在路上巡查的交警，虽然能最快最直接

收集问題，却受限于定期交流机制，无法第一时间反馈至相关部门。

壁垒如何打破？2023年7月，长沙市政管与交警部门携手，“星城啄木鸟”微信群应运而生，最初入群仅9人，却迅速展现协同效应：交警一线巡查发现问題即时晒群，城管统筹力量快速处置。微信群发起人之一、长沙市公安局交警支队科保大队教导员肖送云说，那时自己每天盯群到凌晨，全力协调回应、监督落实。

随着路边巡查问題日益广泛，从“天上的”路灯管线到“地面的”井盖绿化，再到“地下的”管网设施，专业领域覆盖愈发全面。“专业的事让专业的人来干！”长沙市政、园林、供电、水业、燃气等23家单位陆续加入，群员规模扩展至468人，一个跨部门、跨领域的协同平台成型。

机制赋能：从“问題上报”到“闭环落实”

“入群单位和人员越来越多，也有几份志忑。”肖送云坦言，起初也曾担心出现“已读不回”情况，顾虑管辖交叉、权属模糊的问題难以推进，但“众人拾柴火焰高”的实际成效打消了他的顾虑。

如今，468名群员人人都是“啄木鸟”，无论是工作巡查、上下班途中还是

节假日休息，发现城市异常便第一时间拍照晒群；相关部门设立24小时专班接收信息，接到任务后迅速赶赴现场，处置过程实时同步；问題解决后通过照片及时反馈，再由交警部门回访确认落实，形成全流程公开透明治理链条。

为破解权属争议、责任推诿等难题，入群单位共同建立“首问责任”与“兜底处置”机制：首接单位必须第一时间响应，权属争议后续协调解决，确无权属单位认领的问題，由市政部门兜底处置。这一机制让“相互督促、争先落实”成为常态，城市治理从“问題导向”升级为“实效导向”。

“‘星城啄木鸟’微信群打破物理与行政边界，构建起扁平化、可视化的协同平台。”长沙市政管局党组书记、局长余宏卿表示，通过“上报问題—秒级响应—快速处置—跟踪回访”闭环机制，消除治理藩篱，激活城市管理“毛细血管”。

精准高效的运行，推动小微微信群成功化解诸多潜在“大隐患”。长沙市政部门根据群内信息修补木莲路一处路面小洞时，发现地下排水管网破裂，导致路基土体被冲走，洞下已形成十余立方米空洞。工作人员立即启动应急处置，开挖、排水、修复管道，回填路面迅速到位，以此为契机，长沙在全市开展市政道路地下风险排查，将更多隐患消灭在萌芽状态。



水果丰收



上图：1月13日，永州市冷水滩区上岭桥镇三大桥村，村民在打包黄金贡柚。近年来，当地深挖生态资源潜力，通过“合作社+基地+农户”的模式，积极推动产业绿色化、规模化、品牌化发展，带动农户增收。

雷中祥 蒋彦斌 摄影报道（湖南图片库）

左图：1月13日，嘉禾县珠泉镇沙坪村，村民在分拣、装运砂糖橘。时下，该村600多亩砂糖橘迎来丰收季，村民忙着采摘、分拣、装车，供应市场。

黄春涛 摄（湖南图片库）

湖南好人·每周一星

1月12日中午，临澧县安福街道朝阳街社区居民龚道炎清扫完社区小巷后，将拾到的废纸壳等可回收垃圾整理打包，送到街道废品回收站。回到家，龚道炎把卖废品所得38元登记在公益本上。

今年78岁的龚道炎是一名退伍军人。在朝阳街社区，他是有名的“热心肠”，被评为2025年上半年度助人为乐类“湖南好人”。

“最开始做公益，就是清扫社区的小街小巷，调解邻里矛盾，后来尽自己的能力帮扶困难街坊。”

7年前，龚道炎晨练时和邻居聊天得知，朝阳街社区居民蒋祖春身患肾病，每周要透析两次，家里十分困难。龚道炎端着200元上门，将钱塞到蒋祖春手里。

备课、教学、带队训练、选拔2026湘超永州队队员……进入1月，永州市冷水滩区滨江小学足球教师龚立梅的工作日程，安排得很紧凑，她却乐此不疲。

龚立梅有多个“标签”：全省唯一在中国女子足球超级联赛执法的现役女性裁判员，2025湘超联赛唯一女性裁判监督。她说，更愿意扎根校园，助力足球运动发展。

1984年出生在益阳农村的龚立梅，从小迷恋跑步、铅球等运动。初三时，她第一次接触足球便难以割舍。2002年，龚立梅作为益阳女子足球队的一员参加全省运动会，2006年，她与队友获得湖南省大运会女子足球赛冠军。

2011年，龚立梅研究生毕业，通过努力，于2015年晋升为足球女子国家级裁判员。先后在中国女子足球超级联赛、2017年第十三届全运会女子足球赛等执法。

2017年，龚立梅入职冷水滩区滨江小学担任足球教师。

社区里的“热心肠”——记助人为乐类“湖南好人”龚道炎

湖南日报全媒体记者 李杰 通讯员 蔡璐佳 张榴

回来的路上，龚道炎思绪万千：“以后要多帮帮这些家庭困难的街坊。”

“长期拿自己的退休工资去接济别人，不是长久之计。”龚道炎想了想，决定在清扫小街小巷时，拾废品卖钱做公益。

从此，龚道炎穿街走巷，看到垃圾箱边居民丢弃的书籍报刊、废纸壳等，都收集起来卖到废品收购站。他还制作一本公益本，记录每天的收入、帮扶街坊的支出。

记者翻阅公益本时看到，2019年至今，龚道炎靠卖废品累计收入12万多元，接济困难群众430多次。

朝阳街社区居民朱学佳行动不便，

是龚道炎最牵挂的街坊。7年来，他坚持为朱学佳送爱心款和生活用品。“虽然每次只是几百元和一些生活物资，但也带动了越来越多的人向他伸出援手。”龚道炎说，人多力量大，困难街坊肯定能渡过难关。

“龚伯伯是社区里的热心肠。”朝阳街社区干部杨喜春告诉记者，街坊有难，不论大小事，他都会搭把手，不求回报。

朝阳街社区居民杨思国大病卧床，子女又在外地工作。“爸爸生前，龚叔叔帮忙送医院看病、买药；临终后，帮着处理后事，多亏了龚叔叔。”杨思国的儿子杨军

说，“有这样的街坊，是大伙儿的福气。”

朝阳街社区选聘辖区内20名老干部、老党员、老前辈，组建“和事佬”协会，为群众化解矛盾纠纷。龚道炎是朝阳街社区“三老”之一。2025年初，朝阳街社区工会巷片区进行老旧小区改造，有居民因下水道施工相关问题发生邻里纠纷。龚道炎赶到现场调解，给出了解决方案。最终两人握手言和，居民们纷纷竖起大拇指，为龚道炎点赞。

面对街坊邻居的称赞，龚道炎微笑着说：“都是邻居，不用客气。能给别人带去温暖，我也感到很幸福。”

校园足球“育苗人”——湘超联赛唯一女裁判监督龚立梅的故事

湖南日报全媒体记者 刘跃兵 通讯员 李丽 李小东

很多人不理解，作为全省屈指可数的研究生毕业的足球女子国家级裁判员，选择很多，为何去教小学？

龚立梅却说，小学是培养孩子兴趣到系统训练的一个重要进阶，她愿做校园足球运动的“育苗人”。

一开始，有些学生家长担心孩子参加足球运动影响学习，有的孩子对足球运动不感兴趣。她主动与家长沟通，解释足球运动能培养团队协作和抗挫折能力等。

她积极创新趣味足球教学。对低年级学生，龚立梅把足球教学“变成”角色扮演、模仿追逐、骑马打仗等游戏。对中、

高年级学生，她组织小型对抗赛，让孩子们在进球、扑救、拼抢中获得成就感。

学生用成长和变化“征服”了家长。生性胆小的李艳，变得开朗、自信，担任多个活动的主持人。小强毛躁、马虎，龚立梅让他在中场组织进攻，经过磨炼，他心思细腻起来。小军体质弱经常感冒，训练后现在能够踢完全场……足球运动在滨江小学全面普及，各个班级都组建了球队。

2019年，龚立梅带领滨江小学校队夺得冷水滩区第五届中小校园足球联赛女子组第一名、男子组第三名。此后，学校球队在历次永州市、全区比赛中，均

有优异表现。

周末和寒暑假，龚立梅还义务培训学员。她发现学生刘俊熙的足球运动天赋，悉心培养，刘俊熙成功通过省青训中心选拔，备战2029年第十六届全运会。

2024年，龚立梅得知岚角山中学缺少专业足球教师，主动请缨支教。她组织校足球队、传授技能，带领孩子们获得2025年冷水滩区中小学足球联赛初中男子组第7名。

2025年，龚立梅刚结束在大湾区第十五届全运会足球赛场的执法，立即投身湘超联赛的相关工作，并担任裁判监督和裁判员，成为湘超赛场唯一的女裁判。

自2018年启动改革，至2024年实现全面上线，湖南省财政电子票据管理改革已走过6年历程。截至2025年底，全省3.35万余家用票单位已100%覆盖。据统计，2025年全年开具电子票据超3.82亿张，政府治理效能与民生服务便利度显著提升，还节约社会成本近5000万元。

便民利企 从“群众跑腿”到“数据跑路”

1月初，在广东工作的廖女士因病回长沙就医，通过手机上传湖南就医电子票据，仅一天就完成跨省商保理赔，而过去邮寄材料、等待人工核赔和查实至少需要两周时间。

湖南财政电子票据包含非税收入一般缴款书、资金往来结算票据、公益事业捐赠票据、医疗收费票据、社会团体会费票据、财政部门管理的其他电子票据等六大类，涉及行政机关、公立医院、学校以及协会等单位和机构，与民众日常生活关系密切。

省财政厅通过创新服务平台和简化流程，实现从有形的“纸”到无形的“数”的转变，为群众创造高效、务实的办事环境。

在“湘易办”App服务专区设置非税缴费和财政电子票据小程序，集缴费、票据查验、下载、退付等多功能于一体，实现看病缴费、证照办理、交通罚没等场景开票全流程电子化，在手机上即可轻松办理，方便又安全。

全省公立医院实现全流程无纸化，以省内三甲医院为例，患者就医结算、缴费、取票、报销时间，从过去高峰期须排队等待15分钟以上缩短到现在的20秒。患者随时随地可查、可存、可使用医疗票据，既免除了排队等候的烦恼，也极大提升了医疗机构服务效率。

省财政事务中心相关部门负责人介绍，接下来将推动全省村卫生室上线财政电子票据，提高最基层医疗机构的财务管理效率，优化老百姓的报销流程。

有效化解矛盾纠纷、缓解法官办案压力 长沙两级法院构建多元解纷体系

湖南日报全媒体记者 赵志高 通讯员 刘安民 江阔川

近日，长沙市中级人民法院传来消息：望城区88户业主与某电梯公司承揽合同纠纷调解案，入选最高人民法院多元解纷案例库。该院党组书记、院长李立新介绍，长沙两级法院坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极参与综治中心规范化建设，通过源头预防、多元解纷、流程优化、科技赋能等，做到“定分止争、案结事了”，大大缓解法官办案压力。

服务窗口前移，从源头预防和化解矛盾

“太感谢您了，我一定会好好工作，尽快还清拖欠的物业费。”前不久，开福区人民法院驻开福综治中心调解员谭智敏温情化解一起欠缴物业费纠纷，业主衷心点赞。

谭智敏告诉记者，该业主配偶因车祸致残需人照顾，无法外出上班，家庭十分困难，导致物业费欠缴5年。法院与物业公司沟通，给业主在小区安排工作岗位，从根本上解决矛盾。

长沙两级法院深度融入社会治理，主动将服务窗口前移，在县、乡综治中心乃至村（社区）设立诉调对接窗口、巡回审判点等，方便群众就近申请立案、调解，推动矛盾纠纷源头预防与就地化解。

前不久，望城区人民法院雷锋区人民法院将巡回法庭“搬”进白箬铺镇古山村村委会，公开审理一起历时久、矛盾深的土地承包经营权纠纷案。庭审中，法官潘智慧有序组织举证质证，细致梳理案件脉络，同时兼顾双方情绪，耐心引导当事人理性表达诉求。

“法庭就在家门口，不用跑远路就能打官司，法官现场听大家把话说透，心里的疙瘩先解开了一半。”庭审当天，不少村民自发前来旁听，现场反响热烈。

法院还加强与政府部门、社会力量协调联动，与人大代表、政协委

从「群众跑腿」到「数据跑路」 湖南财政电子票据改革全省覆盖，一年节约资金近五千万元——

政府治理 从“各自为战”到“统一管理”

从「群众跑腿」到「数据跑路」

财政电子票据管理改革不仅是技术赋能管理升级，更是深入贯彻落实中央八项规定精神、加强党风廉政建设的有力抓手。

与纸质票据不同，电子票据设有唯一的财政监制章和数字签名，且全流程留痕，通过流程再造和刚性约束，从而让乱收费、私设小金库等违规行为无处遁形。

过去，全省各地的工会在收取和管理互助保障资金时，没有统一的专用票据。有的用社会团体专用会费收据，有的用行政事业单位往来结算收据，有的甚至是手写票据。

如今，省财政厅严格执行财政电子票据统一业务规范和技术标准，定制职工互助保障资金专用票据，既简化基层操作，又统一票据管理，从机制上保障了资金安全和规范运行。

全省行政事业单位公务差旅支出报销方面，改革后实现线上通办，开票、报批、支付、核算全流程无纸化，节约报销时

间，提高财务审核效率，并能切实防范票据造假、重复报销等风险。

此外，改革推动财政管理由“手工录入”升级为“智能入账”，大幅降低打印、保管以及交易成本，减少碳排放，提升财政管理的科学化、精细化水平。

为进一步规范财政电子票据的使用和管理，加强财政财务监督，维护财经秩序，2025年12月，湖南省财政厅又印发《湖南省财政电子票据使用管理办法》，更加详细地明确了财政电子票据的种类和适用范围、管理系统、管理流程、安全保障等内容。

省财政事务中心相关部门负责人表示，未来将继续深化拓展财政电子票据改革，依托全国财政电子票据公共服务平台积极推进湖南财政电子票据跨省查验、互认、报销和报销信息反馈，为全国的财政电子票据改革提供“湖南经验”。

有效化解矛盾纠纷、缓解法官办案压力 长沙两级法院构建多元解纷体系

湖南日报全媒体记者 赵志高 通讯员 刘安民 江阔川

构建“人民调解+行业调解+行政调解+司法确认”等多元解纷模式，形成多元共治的调解合力，为群众和企业提供高效、低成本的解纷服务。

去年底，长沙中级人民法院依托商事纠纷“总对总”在线诉调对接机制，充分发挥中国贸促会湖南调解中心作用，7天成功调解一起3.45亿元金融纠纷，既保障了债权人合法权益，也为债务人盘活资产、恢复生产创造有利条件。

发挥“调审结合”优势，有效缓解“案多人少”压力

2025年底，石某因劳务报酬支付问題与蔡某产生纠纷，遂向法院提起诉讼。一审判决后，石某对判决依据的劳务单价持有异议，向长沙中院提起上诉，纠纷双方矛盾进一步升级。

二审期间，长沙市中级人民法院充分发挥“调审结合”优势，践行“调解优先，调判结合”审判理念，法院诉讼服务中心调解员蒋秋韵以情、晓之以理，耐心疏导双方情绪、厘清责任边界，不到2个小时便促成双方达成协议。

石某和蔡某离开法院时，就新的项目合作展开初步磋商。蒋秋韵说，此次调解不仅化解矛盾，还达成双方的合作意向，真正实现了定分止争。

长沙市中级人民法院副院长杨华昭介绍，目前全市各诉讼服务中心都设置了调解工作室，配备专业调解员，搭建起“调解平台”信息化平台，将二审民商事案件纳入“先行调解”范围、优化流程，加强调审无缝衔接，大幅提升矛盾纠纷调解和案件审理效率。

2025年，长沙两级法院通过综治中心分流纠纷3.26万件，成功化解1.33万件。创新“要素式”调解、“三全”调解、“银发”调解模式，全市法院调撤案件11.48万件。