

做出长沙特色 勇争全国一流

——长沙社会工作高质量发展综述

刘永涛 何禹江 潘海涛

健全机制 凝心铸魂 以党的领导引领社会工作新征程

坚持党的全面领导,是推动新时代社会工作高质量发展的根本保证。长沙市深入学习贯彻习近平总书记关于社会工作重要论述,锚定高质量发展目标,推动党对社会工作的全面领导持续加强、落地见效。

2025年3月,长沙市委社会工作部召开,对全市社会工作进行系统部署。2026年3月,全市社会工作部工作会议召开,湖南省委常委、长沙市委书记吴桂英作出批示,要求“落实政治责任,推动社会工作高质量发展”。

在市委的坚强领导下,长沙不断健全制度机制,完善党建引领基层治理、“两新”工委运行、人民建议征集、行业协会商会改革发展联席会议等制度机制,基本形成党委统一领导、政府组织落实、部门协同推动、社会广泛参与的工作格局。

聚焦体制机制难点堵点,长沙以系统思维探索构建“党委总揽、协同联动的领导体系,全面覆盖、功能完备的

组织体系,多方参与、质效并举的治理体系,贴近需求、高效便捷的服务体系,担当有为、支撑有力的保障体系,快速响应、高效处置的动员体系,智慧智能、互联互通的数字体系,科学完备、有效管用的制度体系”等社会工作八大体系,初步形成全市社会工作“四梁八柱”。

“社会工作领域群体多样、思想多元,创新方式,凝聚共识显得尤为重要。”长沙市委社会工作部相关负责人表示。为此,长沙市委社会工作部联合长沙开放大学、长沙晚报社共建“长沙社会工作学院”,更好赋能社会工作领域思想政治引领。同时,在全市社会工作系统创新开展“星治理”理论宣讲微视频大赛,定期举办“长沙社会工作讲堂”,用百姓视角、身边故事解读政策理论,让党的创新理论飞入寻常百姓家,凝聚社会治理共识。

凝“新”聚力 服务发展 以党建赋能激发新兴领域新活力

随着经济快速发展,新经济组织、新社会组织大量涌现,新就业群体规模持续扩大,新兴领域已经成为经济社会不可或缺的一部分,也是社会工作的重中之重。

近年来,长沙市以“党建聚力”工程为统领,厘清新兴领域党建“新”在哪里、“难”在哪里,“落”在哪里,推动全市新兴领域党组织应建尽建,“两个覆盖”质效显著提升。

以新就业群体党建为例,长沙积极探索“点线面”结合创新路径——

“点”上突破,推动总部在外的天鹅到家、兴盛优选等67家互联网平台企业组建党组织,将流动的骑手、主播纳入统一管理。

“线”上延伸,依托网信、交通运输等行业主管部门,成立网络主播、货车司机等10个行业协会并建立党委,强化行业规范。

“面”上兜底,建立325个流动党员党支部,将流动党员纳入“赋码管理”,实现党员教育管理全覆盖。

“党建工作做细了就是凝聚力,做实了就是生产力,做强了就是竞争力”。位于长沙市望城区经开区的民营企业金龙集团对此深有体会。

金龙集团通过实施“书记工程”,专门设立党员首席质量官、党员示范岗、示范班组、示范生产线,累计识别出产品质量安全的35个强项和29个改进空间,开创性提出“金字屋”质量管控模式。2024年金龙集团荣获第三届长沙市市长质量奖,党建工作获评全国“党建强、发展强”典型案例。

近年来,长沙市深入开展“党建引领、助企兴企”行动,解决企业诉求7.29万件,设置“党员先锋岗”“党员

责任区”8600余个,组建非公企业党员突击队1260余个,实施“书记工程”800余个,167家行业协会商会结对帮扶109个村,设立“会员接待日”,成立长沙市“两企三新”促进会,着力为企业纾困解难,为经济社会高质量发展注入强劲红色动能。

“现在进小区扫码就行,还能在驿站免费歇脚、喝水充电,真切感受到长沙对我们的友好与温暖。”4月24日,刚满22岁的美团骑手罗京在长房东郡小区送完一单后,指着门口醒目的标识牌感慨道。

罗京的感受,正是长沙推进“骑手友好小区”建设成效的生动写照。习近平总书记曾关切地指出:“对这些年出现的快递小哥、网约车司机、电商从业人员等,在管理服务上要跟上,填补好这个空白。”

回应习近平总书记关切,长沙市交出高分答卷。“总书记的重要讲话,让我备受鼓舞,既给了我们思想上的启迪,也给了我们行动上的指引。”长沙市委社会工作部部长、市委两新工委书记喻中文如数家珍、娓娓道来——

长沙市创新建立“部门指导+企业保障+属地支持+门店参与”联动机制,新建提质2772个“爱心驿站”,有效解决快递外卖小哥等群体进门难、休息难等问题,惠及60余万新就业群体。

搭建“暖新长沙”线上服务平台,依托12345热线开通全国首条新就业群体服务专线;开展法律维权、技能培训220余场次,开设新就业群体学历提升班,提供300个学费补贴名额,从“歇脚地”到“成长圈”,让新就业群体在星城长沙扎根圆梦。

▲2025年7月10日,长沙市新就业群体服务平台“暖新长沙”正式上线。

▼2026年3月,长沙市志愿服务联合会志愿者在湖南湘江新区开展关爱青少年志愿服务活动。

春雨清晨,薄雾初散。星城大地上,繁华市井间,外卖骑手穿梭街巷、步履坚定;暖新驿站灯火通明,温暖归途;志愿者红马甲跃动,笑容温暖。电商直播间里,声声吆喝联通城乡产销,新就业群体深度融入城市治理,奏响共治共享的时代强音。

“社会工作是党和国家工作的重要组成部分,事关党长期执政和国家长治久安,事关社会和谐稳定和人民生活幸福安康”;“社会工作一定要加强”。党的十八大以来,习近平总书记关于社会工作的一系列重要论述,为新时代社会工作高质量发展擘画了美好蓝图、指明了前进方向。

党的二十届二中全会决定组建中央社会工作部,在省、市、县党委组建社会工作部门。这是党的社会工作领导体系的重大改革,标志

着党的社会工作迈入新阶段。党中央有部署,长沙见行动。2024年4月26日,长沙市委社会工作部在机构改革中应运而生、正式挂牌。

在全面建设社会主义现代化新湖南的壮阔征程中,长沙市坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,锚定“做出长沙特色、争创全国一流”目标,着力健全社会工作领导体制、工作机制、责任体系,推动新兴领域党建工作提质增效、党建引领基层治理和基层政权建设强基固本、凝聚服务群众工作可感可及,多项工作走在全国前列,展现出彰显时代特征、饱含湖湘气派、独具长沙特色的社会工作高质量发展的生动实践。



▲2024年9月18日,长沙市新兴领域学习贯彻党的二十届三中全会精神宣讲活动现场。



▲2025年9月12日,长沙市举行志愿精神宣讲团成立仪式暨第一次宣讲活动。



►2025年5月26日,长沙人民建议面对面活动在芙蓉区湘湖街道西湖社区举行。

强基固本 精耕细作 以秩序与活力焕发基层治理新气象

“住了十几年,看着社区一天天变好!”4月25日上午,长沙市雨花区东塘街道政院社区居民赵女士感慨:“以前灌木丛生、蚊虫多、车辆乱停。现在环境优美、设施齐全,舒适度不输高档小区。”

变化的背后,是政院社区联动7个小区党支部与在职党员,将组织触角延伸至小区楼栋,清单化解停车乱、设施老化等难题30余项,依托联合响应机制,联动公安、城管等力量快速处置矛盾纠纷的结果。

基层治理,千头万绪。如何将党组织的政治优势转化为治理效能?长沙的答案是:把支部建在小区里,把服务送到家门口。

目前,长沙市成立物业服务小区党组织2465个,覆盖率达96.28%。对未建立党组织的小区选派党建指导员实现党的工作全覆盖,将治理触角延伸到了城市的“最小单元”和基层的“神经末梢”。

基层是社会治理的“最后一公里”,也是服务群众的“最前沿”。长沙市出台《党建引领网格综合共治工作指引(试行)》,在开福区、望城区积极推进“热线+网格”工作机制深度融合,整合12345热线、110非警情类、网格平台等多渠道诉求,推动治理模式从“碎片化”向“一体化”转变。

治理效能的提升,离不开基层“减负赋能”。近年来,长沙健全基层减负长效机制,建立健全乡镇(街道)履职事项清单,开展村级组织工作事务、机制牌子和证明事项集中清理,清理不规范挂牌8700块,深入开展村(居)务公开亮栏行动,制定19项村(居)务公开事项清单,让基层治理更高效、服务更精准、群众更幸福。

百尺竿头,更进一步。长沙市还印发《规范社区设立有关规定》《社区工作者借调管理办法》《进一步加强社区工作者配备指导方案》,全市社区工作者配备完成率101.95%,持续推动工作重心下移、力量下沉、服务提质、效能提升。

如今的长沙,社区工作者们有了更多时间去敲群众的门,听百姓的心声。城乡社区不再是单一的治理单元,而是变成了有温度、有情怀的“幸福家园”。

民呼我应 情暖万家 以凝聚服务彰显为民造福新作为

“过去,民意反映渠道分布在12345热线、信访、领导信箱、网络留言板等多个渠道,但也存在数据不通、办理流程不一,容易导致群众一件事多头反映、基层单位重复接单。”家住浏阳市集里街道的热心市民陈晓坦言。

民有所盼,政有所为。为解决这一顽疾,作为全省民意渠道融合联动一体化试点城市,长沙市从2024年9月开始,率先启动系统性改革,整合6大类、20个渠道、1700多个端口的民意数据到一个平台,每年可识别1.7万10多万件重复工单,减少约12%工作量,有效降低基层负担。这一经验做法入选人民网社会治理创新案例。

为进一步高效处理、精准办理民意诉求,长沙市深入实施民意诉求受理办理机制改革,建立健全“未诉先办、接诉即办、首问首办、主办会办”机制,受理诉求超过400万件,成功化解校外培训退费、老旧小区改造等一批历史遗留问题,实现从被动“接诉即办”到主动“未诉先办”的提质升级。

开福区珠江新城小区居民出行难题的破解,便是生动注脚。因围墙阻隔,小区3000多户居民前往地铁站需绕行数百米,十分不便。长沙市民吴天翼通过人民建议征集渠道提出诉求后,一体化平台立即启动“主办会办”机制,一条200米长“地铁小径”于去年国庆节前建成。

广开言路聚民智,广纳良策促发展。长沙还常态化开展人民建议征集和“走访想促”

活动,拓宽民情民智的收集路径。线上,将市、县、镇三级网格化信息平台归口市委社会工作部管理,从而打通“热线”“网格”“人民建议”三大系统,形成“三位一体”的民情信息工作链。

线下,建立“每月一题”专题征集机制,变“等建议”为“找建议”,围绕物业、托育、停车等民生热点,通过“面对面”专题征集节目等形式,邀请相关职能部门现场答疑解惑,让群众感受到诉求有人听、难题有人解、幸福可触摸。

2025年,长沙市累计征集各类调研问题和意见建议1.95万条,推动解决城乡建设、经济发展、交通运输等各类问题1.69万个,并从中评选出100个优秀“金点子”和100个转化“金果子”进行激励。

信访工作是送上门的群众工作,不仅是反映社情民意的“晴雨表”,更是社会矛盾的缓冲器、社会情绪的减压阀。

长沙市紧扣“信访法治化”这条主线,依托全市民意渠道一体化平台,着力推动“热线+信访”协同治理,每月对热点诉求、重点群体进行研判,通过快速响应和前端疏导,有效化解了大量矛盾,到热线和信访重合投诉量同比下降20%。

志愿服务是社会治理的重要组成部分,也是社会文明进步的重要标志,能为经济社会高质量发展注入源源不断的向上向善力量。

在长沙市荷花园街道德政园社区,“慈爱助乘岗”志愿服务队定期开展平安巡逻、文明劝导、护校护园、爱心帮扶等志愿服务,成为社区动人的靓丽风景线。

这支队伍的创建者是年近八旬的“全国最美志愿者”池凤英。当被问及:“池阿姨,你都快80岁了,还会继续干下去吗?”她动情地表示:“我是雷锋家乡人,只要还干得动,我就会一直干下去!”

池凤英老人并非个例,当下的长沙,共有165万注册志愿者,超过6700家志愿服务组织(队伍)遍布大街小巷。“有困难找志愿者,有时间做志愿者”成为星城文明新风尚。

“志愿红”闪耀长沙,离不开党委政府的有效引导。近年来,长沙市始终把志愿服务组织作为创新社会治理、凝聚服务群众的重要抓手,印发《健全新时代志愿服务体系三年行动方案(2025—2027年)》,实体化运行市、县、镇、街道四级志愿服务联合会,成立市志愿服务发展中心,建立了覆盖16个重点行业领域和10个专业门类的志愿服务队伍,持续擦亮“雷锋家乡学雷锋”志愿服务品牌,推动志愿服务从“活动化”向“常态化、专业化、品牌化”跃升。

历史的车轮滚滚向前,时代的考卷常出新。

2026年是“十五五”规划开局之年,长沙市将锚定“三高四新”美好蓝图,深学笃行习近平总书记关于社会工作重要论述和重要指示精神,坚持党的领导不动摇,抓实新兴领域党建不松动,深化基层治理不懈怠,凝聚服务群众工作不停步,紧盯重点,系统推进,创新实干,奋力打造新时代社会工作高质量发展样板,为推进社会治理现代化贡献更多的“长沙智慧”“长沙方案”。

▲2024年12月11日,长沙货车司机红色之家(宁乡高新区·历山路停车场)揭牌。

2025年7月全市城乡社区工作者重点培训开班式

▲2025年7月,长沙市委社会工作部主办、“长沙社会工作学院”承办的全市城乡社区工作者重点培训班在长沙开放大学开班。

(本版图片由长沙市委社会工作部提供)