

靶向征建议 聚力促发展

——湖南各地扎实开展人民建议专项征集工作

湖南日报全媒体记者 王振亚

民意是发展基石,民智是善治源泉。《湖南省国民经济和社会发展规划第十五个五年规划纲要》提出,“完善人民建议征集体系”“健全吸纳民意、汇集民智工作机制”。今年以来,省委社会工作部围绕“十五五”规划开好局起好步、社会工作规划编制、“企业服务年”行动等中心大局,开展年度人民建议专项征集。市县委社会工作部门迅速响应,聚焦发展堵点、治理难点、民生热点听民声、纳良策,广泛凝聚源源不断的民智力量。

开言路,护航“十五五”开局

“十五五”开局之年,如何迈稳第一步、跑好第一棒?3月31日,省委社会工作部启动专项人民建议征集工作,围绕“三高四新”美好蓝图、建设强大内需市场、加快农业农村现代化等11个领域问计于民、问需于民。目前,仅“走找想促”调研信息报送系统就已征集各类建议1.16万条,为科学谋划“十五五”发展凝聚起广泛民意共识。

益阳市聚焦先进制造业、科技创新、改革开放、乡村振兴、民生保障等重点领域开门纳谏、广集群言,已累计收到相关建议100余条。建议内容紧贴发展实际,既有“统筹解决消费品以旧换新清欠资金”等亟待破解的现实难题,也有“强化中小企业就业吸纳能力”“规范中小学课后服务”等民生关切,还有“建设城市可信数据空间”“推动竹产业高质量发展”等长远战略谋划,彰显社会各界共促地方发展的责任与热忱。

推进城市更新、抓好老旧小区治理,是国家“十五五”规划重点任务,也是事关长远的民生工程。湘西土家族苗族自治州委社会工作部联合州住房和城乡建设局、团结报社开设“人民建议我来说”专栏,首期围绕老旧小区治理征集建议。依托群众建言,吉首市武陵富华小区外墙空鼓问题已及时维修解决。民声民意转化为看得见、摸得着的民生实效。

在我省“十五五”社会工作计划编制专项人民建议征集中,广大干部群众踊跃建言献策,围绕加大社会工作人才培养力度、鼓励专业社工参与基层信访工作、强化新就业群体服务管理等提出了一系列务实建议。

衡阳市依托12345热线新就业群体专席和线上人民建议征集平台,广泛征集社会工作规划编制建议,对小切口民生诉求实行接诉即办、快接快办。针对部分小区行人车分流导致外卖骑手徒步送餐耗时久、效率低等痛点,当地推动蒸湘区和馨苑小区物业中心推出外卖员专用便民自行车,实行免登记、免扫码、随取随用,定点归还,还特意在自行车上加装了方便外卖员的手机支架。此项暖心惠“新”举措一经推出便刷屏网络。

湘潭市针对“十五五”社会工作计划编制建议开展征集,“推广‘云龙山庄’模式”“推动人民建议征集与‘走找想促’‘三听三问’深度融合”等建议已被初步纳入该市“十五五”社会工作规划。

优环境,助力“企业服务年”行动

优化营商环境是激活市场活力、稳定经济大盘的关键之举。各地紧盯企业发展痛点、政策落实难点、政务服务堵点,精准对接经营主体需求,以民智赋能营商环境持续优化,为“企业服务年”行



7月9日,整改后的株洲市荷塘区新文化路平坦宽阔。 通讯员 摄



衡阳市蒸湘区和馨苑小区的外卖员专用自行车解决小区配送“最后一公里”问题。 通讯员 摄

动贡献智慧力量。

湘潭市结合“企业服务年”与“干部能力建设年”行动,重点征集关于亲商爱企、涉企服务和执法、高效办成一件事等方面的建议,创新建议办理机制,通过专题会商搭建政企沟通桥梁,以务实举措推动落地见效。其中,5条“金点子”获得市政府主要领导批示。

常德市开设专项征集入口,累计收集涉企问题292条,办结274条,解决率达93.84%;收集涉企建议239条,实行台账闭环管理。当地搭建医药产业供需对接平台,促进医疗机构与本地药企合作共赢;桃源县在产业集聚区设立5个人民建议征集站点,前移服务端口,为企业发展提供长效保障。

岳阳市依托12345热线搭建人民建议与企业诉求融合处置通道,通过开通服务专线、设置服务专席、配备“涉企政策专员”,实现企业诉求、人民建议优先受理、精准答复。对相关事项重点标注,落实即接即转、限时办结、跟踪督办全流程机制,大幅提升办理质效。今年以来,受理涉企诉求与建议3800余件,在线直接答复2600余件,转交相关部门办理1200余件,涉及工商管理、社会保险、惠企政策、公积金服务、企业开办、困难求助等重点事项。

娄底市12345热线将人民建议征集融入涉企服务链条,由服务专员对涉企诉求、人民建议实行“一对一”全程跟踪,实行简单问题即时解答、复杂问题专人盯办。针对疑难涉企诉求与高质量人民建议,与市营商办建立联合研判机制,定期集中会商、合力破解。每月编制涉企诉求与人民建议专题分析报告直报市政府主要领导,对企业不满意工单逐件复盘溯源,

重点事项由市政府主要领导直接批示督办,推动问题闭环解决。今年上半年,全市累计受理涉企诉求与人民建议719件,按时办结率达100%,群众满意率提升至94%。

强治理,办好群众身边实事

“路通了,生意好了,住着也安心!”7月9日,株洲市荷塘区新文化路商户李大姐的一句感慨,道出了周边居民共同的心声。

新文化路是周边小区、商铺的交通要道,自2018年起,受征地历史遗留问题影响,大量建筑渣土长期侵占车行道与人行道,不仅造成人车混行、交通拥堵,还存在雨天泥水横流、局部小型塌方等安全隐患,沿线商户经营长期受困。当地街道、社区虽采取了巡查值守、增设围挡防护等措施,但始终未能根治。

今年初,株洲市人民建议征集特邀建议人郭先生实地调研后提交专项建议,系统梳理问题根源,明确提出划定牵头责任单位、建立历史遗留问题与民生实事联动转化机制等可落地对策。建议交办后,月塘街道、东环社区联合区住建、市政、交警等部门赴现场踏勘;社区先后开展30余次入户走访、召开5场群众恳谈会,充分凝聚治理共识。3月,多部门召开专项协调会制定渣土清运、经费保障、施工时序等方案,成立跨部门工作专班集中攻坚。4月项目进场施工,渣土清理、路基平整、沥青铺设等工序压茬推进。5月6日,新文化路沥青路面全线贯通,配套隔离墙同步投用,困扰群众8年的道路顽疾彻底解决。

常德市以村规民约、居民公约优化

升级为抓手,面向群众征集修改完善意见,健全务实管用的奖惩机制,让基层自治更接地气、更具实效。

郴州市聚焦医疗、养老、托育、住房等重点民生领域开展专项征集,组织干部下沉一线摸排调研,收集有效民生建议111条,分批转交职能部门办理落实。北湖区构建“广征、专研、快办”全链条工作体系,通过线上开通建言专栏、线下依托三级党群阵地设置征集信箱、落实干部定点联系走访等方式,全方位畅通民意渠道。

娄底市针对小区管理突出问题,开展“美好家园·共建共享”专题征集,围绕电梯维修、绿化管护、设施改造、停车秩序等集中纳谏。当地发动快递、外卖从业人员参与安全隐患排查,建立有奖举报机制,打造群防群治新场景;针对电梯维修及维修基金使用难题,推行“按栋分账、单栋表决启用”机制,将原本数月的维修周期压缩至不到一个月,相关做法已在全市大型小区推广。

湘西土家族苗族自治州上线建言专栏和物业服务App,整合问题上报、进度查询、业务咨询等功能,为老旧小区治理搭建便捷民意通道。两大平台累计收集群众建议400余条,通过分类交办、限时办结、全程反馈,一批重点建议被纳入州级督办事项,推动问题快速回应、高效解决。

如今,湖南各地正将人民建议征集工作深度融入基层治理,以群众智慧破解治理堵点,用民意闭环提升服务质效。一件件群众身边的“关键小事”,正通过“征集—转办—落地—反馈”的闭环机制,转化为看得见、摸得着的民生福祉。

人民建议落地见效

一条建议解了居民饮水难题

刘红霞 高光明

拧开水龙头,清冽的自来水哗哗流出,桃江县桃花江镇杨家坳社区的居民们脸上满是欢喜。多年来,靠水窖储雨用水的窘境随着管网通水成为历史。改变源于一条民生建议。

2025年12月,桃江县相关负责同志在常态化开展“走找想促”活动中,深入原县玻璃厂厂区走访。这片停产多年的厂区内,居住着16户退休老职工,不少人在此生活已有30余年。走访中,工作人员边看现场边倾听人民建议。“雨水杂质多,洗菜总要静置许久,家里孩子回来都住不习惯。”一位老人恳切提出希望接通自来水的建议。

循着这条群众建议,当地随即开展全面摸排。受历史遗留问题影响,该片区及周边共计200余户居民长期未接通市政自来水,辖区户内超八成家庭依赖水窖水,饮水不卫生导致老人、孩童出现肠胃不适。七成以上居民都期盼能早日用上安全便捷的自来水。

收到群众建议后,桃花江镇联合杨家坳社区第一时间开展实地勘查与逐户走访。梳理下来,工程推进主要面临两大难题:一方面,片区居

民多为退休职工,经济条件有限,工程资金筹措压力较大;另一方面,供水管网铺设路线涉及多家住户用地,邻里协调工作难度不小。为把群众建议落到实处,社区接连召开居民大会、屋场恳谈会,邀请自来水公司技术人员、施工单位与居民代表面对面沟通。技术人员现场讲解管网铺设方案,施工方细致测算工程各项成本,居民坦诚地说出对费用、占地等方面的顾虑。经过反复商讨、核算比对,结合居民提出的意见,最终确定“市政管网接入+分段自建”的施工模式,敲定“居民投工捐资+社区统筹推进”的实施办法。

之后,经居民代表大会表决,“每户捐资800元、自愿投工1日”的建议获全票通过。针对大家普遍关心的占地、青苗补偿问题,社区进一步优化管网施工路线,项目资金预算、建材采购等全部公开公示,全程接受居民监督。供水工程高效推进,项目最终比计划提前10天完工。

当清澈的自来水接入家家户户时,困扰当地200余户居民多年的用水难题得到彻底解决。老职工们连连感慨,没想到他们提出的建议,真切切实变成了暖心的民生实事。

人民建议助推常德酱板鸭火热出圈

李刚 李亚平

即便“雪山救狐狸”网络梗热度渐退,依托该热点出圈的常德酱板鸭依旧人气不减。不少游客在常德逛完景点后专程打卡选购酱板鸭,更有拖着行李箱的外地旅客,临行前特意赶来打包带走。这份持续火热的文旅消费热潮,源于一条落地见效的人民建议,以及常德市顺势而为的全域文旅推广举措。

今年3月,AI创作“雪山救狐狸”全网爆火。一位市民通过“德智汇”人民建议征集平台提出,希望依托该网络热度推广常德酱板鸭,以特色美食为切入点,激活常德文旅市场、提升城市知名度。收到建议后,常德市宣传、网信部门第一时间专题研究,认为该建议贴合网络传播趋势、落地性强。据此,常德市深度挖掘“雪山救狐狸”的流量价值,将常德酱板鸭作为城市美食名片与文旅形象深度绑定,通过短视频创作、话题挑战赛、网红联动推广等举措,以美食为纽带讲好常德城市故事、拉动文旅消费,持续放大城市品

牌影响力。

4月8日,国台办发言人在例行新闻发布会上点赞湖南特色酱板鸭后,常德市相关部门迅速联动发力,围绕雪山救狐狸、国台办喊你来常德吃正宗酱板鸭等话题,密集策划推出系列衍生宣传内容,相关内容通过官方媒体矩阵、短视频媒体等平台分发,引发网友共鸣,评论区满是“常德欢迎台湾同胞”“酱板鸭已备好”等暖心留言,实现官方发声与网友回应同频共振。

在首轮传播热度基础上,常德日报新媒体推出酱板鸭品牌负责人代言、台湾媳妇美食测评等短视频,邀请本土商户、在常德生活13年的台湾同胞出境,真实讲解、测评常德酱板鸭特色,拉近台湾网友的心理距离。同时,顺势延伸宣传维度,推出“@台湾网友,湖南常德不只有酱板鸭还有……”系列短视频,逐一推介常德米粉、擂茶、钵子菜、德山酒、汉寿甲鱼等特色风物,将单一美食热点拓展为全域文旅推介。

接娃服务让双职工家庭安心又暖心

余洋



长沙市望城区天鹅塘社区参与暖心接娃服务的志愿者。 通讯员 摄

“放学有人接、孩子有人看,我们终于能安心上班了!”今年上半年,长沙市望城区月亮岛街道天鹅塘社区金色阳光家园小区推出的公益接送托管服务,精准破解双职工家庭接娃难题,成为大家羡慕的“别人家的小区”。

今年4月,天鹅塘社区在人民建议征集中,听到该小区多位居民反映,双职工家庭下班时间晚、家中无人搭手照料,孩子放学后存在长时间监管空白,迫切希望小区能推出接娃、托管便民服务。

随后,天鹅塘社区联动小区党支部、业委会、物业公司召开工作会议,专题研究公益接娃服务的可行性、实施方案及安全细则,凝聚多元共治合力。小区通过居民微信群开展全覆盖问卷调查,广泛普及课后托管、接送服务内容及安全管理规范。同时,

精准摸排小区学生数量、家庭情况、个性化看护需求,建立完善服务台账,实现精准对接、按需供给。针对课后出行安全问题,社区联合小区治理团队反复优化服务方案,科学规划专属接送路线,消除道路通行隐患。此后,小区将人大立法联络站改造为专属托管场地,彻底解决孩子放学后无人接、无处落脚的问题。

经过周密筹备,5月7日,天鹅塘社区“星光邻里·金色护航”公益课后托管服务正式启动,首批7名小朋友顺利入驻小区公益托管班。随着辖区学生接送、托管需求持续攀升,原有服务人员手不足、承载能力有限的短板逐渐显现。为此,社区再次征集群众合理化建议,创新引入“邻享奶奶”志愿服务项目,号召小区退休老人主动参与邻里服务、反哺家园。

一线传真

“采茶专线”跑出乡村振兴加速度

罗海霞 徐晋平

“日均运送采茶工1000多人次,累计超过2.7万人次。”这是湘西土家族苗族自治州吉首市“采茶专线”自开通以来的运行数据。

2025年明前茶采摘期,吉首市用工缺口高达60%,日均缺工超4000人。州交通运

输局在常态化“走找想促”活动中积极听取群众建议,优化3条线路,专门开通“明前茶公交专线”,增投40%运力,最低票价仅3元。

进入2026年采茶季,“采茶专线”服务再升级。吉首市公交公司结合运行情况,新增新能源公交车6台,每天增开48

趟次,覆盖马颈坝、矮寨、已略等4个乡镇的20余个种茶建制村。最早一班车6点30分发车,末班车延至18点,票价实行分段计价,最高不超过5元。车厢专门设置鲜叶暂存区,方便携带工具、避免茶青受损。这条专线还跨区域延伸至毗邻

永州市为人民建议征集特邀建议人充电赋能

张群

为切实提升人民建议征集特邀建议人履职能力、建言质量,今年4月底,永州市委社会工作部精心举办“献策永州·书香赋能”跨界读书会,通过“阅读赋能+跨界交流”模式,为人民建议征集特邀建议人(以下简称“特邀建议人”)充电赋能、拓宽视野。

针对特邀建议人履职需求,永州市委社会工作部坚持以服务赋能队伍建

设,搭建常态化、多元化跨界学习交流平台,帮助特邀建议人打破思维局限、积累履职经验、提升献策能力。本次“献策永州·书香赋能”跨界读书会靶向赋能、干货满满。提前7天向参会人员推送主题书单,引导特邀建议人及各界参会代表带着思考学、带着任务读,为精准建言筑牢理论支撑。同时,打破行业壁垒,邀请劳模代表、青年企业家、女企业家与特邀

建议人同台交流、互学互鉴。

为实现“学用转化、以学促献”,设置“建议征集卡”环节,引导参会人员结合阅读感悟和跨界交流收获,现场梳理、撰写建议。现场共收集30余条有效建议,既有加快推广电子借阅读设备、优化全民阅读设施布局、推行阅读积分兑换景区门票等全民阅读推广举措,也有优化永州餐饮行业营商环境等贴合民

的保靖县产茶区,惠及更多茶农。

“以前天不亮就要走一个多小时山路,现在公交车开到村口,6点半上车,傍晚还能接孙子放学。”吉首市矮寨镇一位采茶大妈笑着说,公交专线开通后一天采茶能挣上百元。

目前,湘西土家族苗族自治州已将“采茶专线”经验推广复制,“蔬菜公交”“学生公交”等专线相继开通,一辆辆穿行的公交车已成为山区特色产业与乡村振兴的“流动引擎”。

生、助力发展的务实对策,形成“读书学习—交流思考—建言献策”的完整闭环。

“以往收集建议多是‘等米下锅’,如今我们主动靠前、精准赋能,帮特邀建议人‘淘米提质’,让建言更有深度、更接地气、更具实效。”永州市委社会工作部相关负责人介绍,下一步,将把“阅读赋能+跨界交流”模式纳入特邀建议人年度常态化培训体系,持续开展主题读书分享、实地调研走访、联合献策等活动,并向各县市区推广复制。