

益阳市赫山区构建民意诉求高效办理体系，“三色”分级处置，闭环化解民忧

烦心事照单全收 暖心事一件不落

湖南日报全媒体记者 雷鸿涛 杨军 张佳伟

实干在基层

【感悟】

“以精细化治理回应民声，把群众的‘烦心事、揪心事、操心事’逐一转化为‘舒心事、暖心事、放心事’，让基层治理更有精度、民生服务更有温度、群众幸福更有质感。”

【故事】

老旧小区改造，供水台账没有纳入常规供水系统，益阳市赫山区会龙山街道长溪河社区船舶厂新旧五楼老旧小区公厕遭遇停水，居民如厕成了难题。社区迅速召开屋场会，倾听居民诉求，上报街道实地研判，多方协调完成公厕用水开户。困扰群众的这桩“急难小事”，得到妥善化解。

过去，群众通过热线、网络、信访等方式提出的诉求、意见、困难，存在渠道分散、办理拖沓、推诿扯皮、答复不一等问题。今年2月，赫山区成立社会工作事务中心，为区委社会工作部二级机构。中心以湖南省民意反映渠道“一体化平台”搭建为契机，统筹民意诉求办理，构建民意诉求高效办理体系。

8月21日，记者跟随该中心主任冷翠云深入一线，探寻把群众的“烦心事”办成“暖心事”背后的治理故事。

建机制：让民意诉求事事有回音

“有老人在小区的一块空地种菜，臭味难闻，滋生蚊虫，影响环境。”赫山街道赫山社区国富小区，街道办事处党政办工作人员李亮珍介绍，今年7月，不少居民投诉。但街道没有执法权，处理起来不顺利。“我们很快关注到这一问题，研判后将这一事项标注为‘绿色’，督导主责单位限期办理。”冷翠云说。

冷翠云所说的“绿色”，是指赫山区民意诉求“三色管理”分级处置机制，即一般事项为绿色，限期办理；疑难事项为黄色，联合会商；重大问题为红色，由区领导提级调度，推动简单诉求快速办，复杂诉求联合办，疑难诉求提级办。

为改变以往群众诉求“多头跑、反复

问、无回音”的现状，中心全面整合诉求受理渠道，线上整合12345热线、信访等7大诉求渠道，线下归拢信访、“两代表一委员”建议、上级交办等相关事项，实行“一口”归集，事事有回音。据统计，3月1日至7月20日，全区累计归集各类民意诉求12600多件。

中心牵头搭建全区统一诉求研判分流平台，区分诉求类型、界定权责主体、明确办理时限。“群众诉求事项被标注‘绿色’后，有专人‘盯’。”冷翠云说。

很快，街道、社区、物业、居民代表和种菜业主坐在一起沟通，既谈相关的法律知识，也讲街坊情谊。“在各方努力下，菜地恢复成为草坪。”李亮珍说。

依托高频热点诉求，中心设立案例库、政策库等“四库”台账，使诉求办理从“个案解决”向“制度规范”转变。

解烦忧：把民生小事办到群众心坎上

“7月5日，因下大雨，小区A4栋和A5栋间的路面出现一条大裂缝，有塌陷危险。”在金银山街道竹山社区秀峰小区，居民刘银贵指着一段已修复好的路面对记者说。

裂缝旁有一个自来水公司的井盖，下面还有燃气管道。相关各方均认为裂缝修复与自己无关，相互推诿。

“此事项的办理时限眼看就要到了，我们在中心的指导下申请延期办结。同时，向益阳市住房和城乡建设局汇报。街道吹哨，部门报到。市住建局迅速召开现场协调会，明确由市自来水公司开挖作业，排查问题。”竹山社区党总支书记曹令说，通过排查找准责任单位，问题迎刃而解。

冷翠云告诉记者，针对同类问题，赫山区将设立区级项目，统筹专项经费，靶向破解涉建设类民生诉求难题，以项目化手段回应群众急难愁盼。

攻难点：让“无人管”变成“一起管”

在新佳园楼栋，冷翠云说，此楼栋原为“三不管”，今年有了明确的“当家人”。

新佳园楼栋处于赫山街道与朝阳街道管辖交界处，管辖归属一直未明确。

十多年来，该楼栋部分住户占用楼顶公共平台种菜种花，引发水管堵塞、消防安全、楼下室内渗水等隐患。居民有整治这一“空中乱象”的诉求。

针对这一跨区域、跨权责的疑难诉求，中心启动黄色预警提级处置机制，申请提级会商。随后，分管副区长组织区委社会工作部和民政、城管、相关街道等部门召开专题定责会议，结合地块属性、管

【手记】 让群众诉求不再“空转” 雷鸿涛

在益阳市赫山区乡镇、街道走访，感触最深的是该区聚焦群众急难愁盼，畅通反馈渠道，让民意诉求被看见、被看清、被看重，务实解决难题，让群众在一桩桩诉求被解决后体会到稳稳的幸福。

对于民意诉求，最怕的是“空转”，最难的在“落实”。以往很多基层矛盾、民生诉求，卡在权责交叉、边界模糊，困在多头推诿、无人问津，难在机制运行不畅、执行力不足，最终演变为治理死角，成为民生的一个痛点。



8月21日，冷翠云（右一）来到赫山街道赫山社区国富小区回访。

湖南日报全媒体记者 张佳伟 摄

比超过八成。其中，东江湾“湾得乐”水上乐园投资8000万元，几乎全部来自社会资本。项目依托近2000亩湖湾，布局水上运动、游艇休闲等业态，预计年接待游客超50万人次。过去游客来到资兴停留时间短、消费链条弱，这个项目正是冲着补齐“近水不亲水”的缺口而来，让游客真正能与水亲近、与水互动。

资兴工艺美术街升级项目同样引人注目。当地以508.5万元国有闲置资产撬动2000万元社会资本，将零散的木作、剪纸、陶瓷、根雕手艺人聚集在一起，让私人喜好变成公共体验空间。游客不再只是看风景，还能亲手体验传统工艺，旅行的意义从“看风景”转向“品生活”。

此外，音乐浮岛运营、东江湾矿山公园汽车文旅项目、回龙山景区开发（二期）等核心板块，

全部由市场主体自主经营。旅发大会开幕式演艺、夜市消费、配套展演等环节，也联动市场主体运作，形成“政府搭台、企业唱戏、市场运作”的可持续模式，有效避免“会后冷场”。

办会兴城惠民，最美的风景是人

擦亮“东方水城·诗画资兴”文旅品牌，资兴加快打通“一湖两湾三山”特色风景线——东江湖、东江湾、流华湾、回龙山、八面山、天鹅山，让游客看到美丽风景，也让市民共享旅发大会红利。

东江湖景区新增899个生态停车位，有效缓解旺季“停车难”问题。东江湾大桥桥面与滨江步道之间曾有通行断点，市民过去散步要绕行一大圈，当地用时34天建成两座便民旋转楼梯，赢得

群众点赞。同时，该市还搭乘旅发大会“东风”，将沿江北路游步道全线贯通，并与沿江南路游步道形成闭环，建设了东江湾水榭公园，升级“东江花月夜”夜游场景，一城山水愈发动人。

游客看到的是风景，本地人算的是柴米油盐。音乐浮岛项目提供了30个本地就业岗位，工艺美术街区让过去零散接活的手艺人有了固定的创作空间和稳定的销售渠道。这些实实在在的变化，让“办会兴城”不仅体现在旅游数据上，更融入百姓日常生活中。

盛会将至，碧水迎新。数据显示，2025年资兴接待游客超1290万人次，旅游收入突破135亿元，已连续三年获评全国县域旅游发展潜力百佳县。以旅发大会为契机，资兴正将“一湖好水”转化为“一城活力”，书写“办会兴城惠民”的生动答卷。

◀◀(紧接1版③)但资兴发现，与其在山水间“塞入”新景观，不如让闲置空间重新“活”过来，用“微改造、精提升”的方式，实现低成本、高效益的迭代。

东江湾畔5座废弃泵房，是资兴的工业化印记。当地修缮时没有大动土木，不新增建设用地、不侵占水域岸线，只在原结构上植入新功能。改造后的“倚汐·音乐浮岛”，日间可观湖山清朗，入夜可伴晚风听歌，补上了夜间文旅场景的短板。

那些“被遗忘的角落”陆续焕新。小东江东岸的老旧房屋、老旧游客中心改造为休闲驿站，增设休憩、阅读、轻食等功能；小东江西岸闲置的460平方米管理用房也被充分利用，新增旅拍打卡、轻奢咖啡等消费场景，引导游客放慢节奏，沉浸式感受小东江的静谧山水与悠然意境。

同样的“微改造”发生在东江湖兜率岛。当地

新修游步道，将兜率灵岩溶洞景区与果茶所项目连接起来，打造集果茶采摘、休闲观光于一体的农旅融合项目。这不仅延长了游客的停留时间，也丰富了整个兜率岛的游览内容，让“上岛只看洞”变为“上岛可采茶、可漫步、可观景”的多元体验。

重点文旅项目“入市”，社会资本占比超八成

县域文旅有个共性难题：办会容易存续难，造势容易深耕难。政府主导过多的项目，盛会一过，热度往往骤减。

资兴的解法是：政府“退后”，让社会资本入场，用市场力量激活长效运营。此次新“入市”的10个重点文旅项目，总投资4.5亿元，社会资本占

从网督办，为民解忧——攸县“五办五率”机制走实网上群众路线

赵晶 李永亮

“近两年来，攸县在各大问政平台的网民留言办理回复率连续22个月为100%，解决实际问题573件，网民留言办理工作位居全省县（市区）前列……”走好新时代网上群众路线，关键在于转变工作思路、坚持主动作为，把网络作为听民声、察民情、解民忧的主阵地，把群众“键对键”的呼声，转化为“实打实”的解忧行动。

近年来，攸县立足县域治理实际，创新推行网民留言办理“五办五率”机制，构建起巡网找件办、研判分类办、督促及时办、领导带头办、激励督导办“五办”闭环工作体系，锚定收集率、承办准确率、回复率、办结率、积极性保持率“五率”100%目标，推动网民留言办理从“被动接收”向“主动处置”，从简单“收到”向用心“办好”转变。

主动寻声问需，让群众诉求“一网打尽”

以前，反映个问题有多难？跑断腿、磨破嘴，反复投诉，诉求才可能被看见。网络民声散落在各个平台，工作模式多是“等群众找上门”，听不见的民声、收不上的诉求，最终大多被淹没搁置。

攸县把这道题倒过来解：变被动“等群众找上门”，为主动“上网找群众”。

“AI智能检索、软件技术抓取、人工轮值巡查，24小时排班值守。”攸县网信办工作人员介绍，如今攸县不再坐等网民留言，而是主动巡访各大网络阵地。

上网找群众，绕不开一群“爱晒真

话”的草根达人。攸县网信办提出，要主动用好这股民间发声力量，接住最鲜活的民情民意。

于是，攸县主动请来@鸭屎王@攸县陈奕迅、@攸县云朵朵（百事通传媒）等8名不同行业、接地气的本地自媒体达人，共同参与民生诉求收集。起初，达人们大多将信将疑，想着先“试一试”，丢条小线索，看看问题到底能不能解决。

改变他们看法的，是湘东大市场门口恼人的积水难题。

去年4月，“攸县湘东大市场门口路面积水严重，严重影响老百姓出行。”诉求线索一经上报，县委网信办迅速交办县城管局跟进处置。相关单位开展疏通整改，一个月后，大市场门口的水坑被填平。

当地自媒体达人@鸭屎王看到实实在在的改进，专门录制视频点赞：“万分感谢有关职能部门，为老百姓办实事！”

“高效解决几件事后，达人们的信任就建立起来了。”攸县网信办还顺势聘请这批达人为“攸县正能量作品网络推介官”。这样一来，诉求收集率和收集面都提高了。

如今，智能检索、人工巡查与民间线索三向发力、多维联动，攸县把散落各平台、潜藏于网络角落的民声一网

尽收，让每一句心声，都被及时捕捉、被真正重视。

主动搭桥研判，让责任单位“精准归位”

一根线杆，三家运营商。该谁修？谁牵头？

去年5月，一名网友在人民网“领导留言板”向攸县县领导留言：涠田小学门口线杆存在安全隐患，多个杆体出现倾斜变形等问题。相关部门赶赴现场核查，发现涠田小学外围的12根通信线缆承载杆，竟是移动、联通、电信三大运营商共用的设施。

网民留言量大面广，其中最难办的一种叫“谁该管、谁都不管”。职能交叉、边界模糊，一旦分流不准、责任不清，群众留言就只能在系统里“空转”“悬转”。

收集诉求只是起点，让诉求真正落地，才是功夫所在。

接到留言后，县领导第一时间调度，组织县科工信局、涠田镇政府以及电力、电信、移动、联通等部门召开现场办公会。确认涉事电线杆为移动公司所有，电信、联通线路挂靠该杆。

最终敲定由移动公司牵头整改，各单位协同整改，悬在涠田小学门口的安全隐患由此得到妥善处置。

工钱被拖欠，老百姓想自己讨回来，常是被“踢”来“踢”去。

在攸县一家培训机构务工的朱女士，去年遭遇工资拖欠。本该7月发放的薪资，直至12月仍迟迟没有着落。她多次尝试沟通讨要薪酬，要么消息石沉大海，相关负责人拒不回复；好不容易联系上对接人员，各方又相互推诿、来回“踢皮球”。

无奈之下，朱女士试着在网上留言反映诉求。留言很快转办到县人社局，工作人员第一时间联系核实情况，与培训机构负责人核对欠薪数额，敲定薪资支付期限。当月顺利结清拖欠工资，压在心头许久的烦心事圆满解决。

处理网上群众诉求时，攸县打破“一转了之、简单回复”的常规做法。直面权责交叉、多头管理引发的“踢皮球”痛点，坚持主动牵头、搭桥协调，明确职能部门与责任主体，高效办结群众愁盼。

主动应声问效，让民生实效“落地有声”

一条条网络留言，连着生态环境、出行安全、居家用水等大小民生事。攸县把这些“网上声音”一一接住，分类处置各类诉求，做到急事速办、难事联办、长远事做实办，让民生诉求件件有

着落。

“这个排口流出来的水怪怪的，水质浑黑发臭。”

5月8日，环保博主视频直观曝光，攸县宁家坪镇惠农生猪养殖专业合作社私设排污口，养殖废水未经处理直排田间沟渠，水体发黑发臭、周边生态受损。

接诉后，县委网信办第一时间交办生态环境分局、畜牧水产事务中心和镇政府核查处置。

封堵排污口、清运积存粪污、规范转运存栏生猪，彻底斩断污染源头的同时，现场取样取证，依法立案严查。

5月9日，污染被快速清零。攸县用实打实的整改成效，还给村民干净舒心的人居环境。

急事速办化解眼前矛盾，但治理的考题不止于“快处置”，顽瘴痼疾还需联合破局。

交通路小学周边长期扎堆停放多辆无人认领的僵尸车，霸占人行通道，遮挡师生通行视线，每到上下学高峰，校门口常常堵成一团。

这类废弃车辆是城市治理中一块难缠的“牛皮癣”，清理过后极易“卷土重来”。

为破解这一难题，攸县把关口前移，邀请在该片区活跃的达人当监督“前哨”，日常巡看、及时发现；同时搭建

多部门联动处置机制，确保接诉即办、快速响应。

今年4月接到线索后，交警迅速摸排登记、联系车主，对失联车主依法履行清移告知；城管同步整治占道、规范停车秩序，3日便完成全部清运。

清除看得见的现实难题只是第一步，民生答卷重在长久守护，贵在久久为功。

“现在家里的自来水干干净净的，供水稳定，用起来安心。”这是如今皇图岭镇居民的共同感受。

今年上半年，镇上部分区域水质状态不稳定，不少村民被用水问题困扰，纷纷在网上留言倾诉，期盼用水条件改善。

该批网民留言被纳入全县重点民生待办清单，县委书记武拥强、县委书记石红芝带头领办督办、牵头推进整改提升工作。

攸县跳出“应急救火”的短期思维，将水质提升从“治标”转向“治本”。水厂每四小时开展一轮水质自检，检测结果每日报送至水利、疾控部门，实现风险源头把控；水利、卫健、纪委监委同步介入，把日常监督贯穿供水全流程；工艺升级、管网改造、备用水源建设同步推进，攸县多管齐下，为的是从根子上守住用水安全底线。

长效化的提质改造，让全镇供水质量稳步跃升，如今辖区再无用水投诉，真正让百姓用上了放心水、安心水。声声有回应，事事见成效。从整治养殖污染、清除校门口交通隐患，到优化供水保障。键盘敲出的民生期盼，正在攸县大地上化作可触可感的幸福实景。

湘西边城机场通航三年

旅客吞吐量突破七十四万人次

湖南日报8月24日讯(全媒体记者 张颐佳 通讯员 苏慧 李晶晶)近日，湘西边城机场迎来通航三周年。这座坐落于“精准扶贫首倡地”的机场，通航三年来运行安全平稳，航线网络持续完善，文旅融合特色凸显，累计旅客吞吐量达74万人次，为湘西对外开放、文旅发展架起“空中金桥”。

2023年8月18日，第一架银鹰刺破云雾，稳稳降落在湘西边城机场。三年来，机场稳步拓展航线版图，目前已开通6条航线，通达北京、成都、沈阳、西安、昆明等10座国内重点城市，构建起“东西贯通、南北相连”的航空格局，搭配“跨省专线+景区接驳”模式，形成高效便捷的立体化交通网络。

作为中南地区首个进出港混流保障支线机场，该机场始终严守安全底线，通航以来连续三年实现零飞行不安全事故、零地面安全责任事故。

依托完善的通航网络，机场客流实现逐年跨越式增长。2023年全年旅客吞吐量2.04万人次，2024年攀升至15.75万人次，2025年冲高至36.1万人次，2026年以来旅客吞吐量已突破21万人次，客流增速持续领跑省内支线机场。

湘西边城机场创新联动运营模式，协同本地旅行社搭建“机场对接航司、本土引流游客”常态化机制。十八洞村虎头帽、苗绣、土家织锦等非遗文创走进航站楼，飞向全国。机场还推出“一张机票解锁全年湘西文旅福利”活动，助力湘西文旅高质量发展。

◀◀(上接1版①)

会谈后，两国元首共同见证签署外交、经贸、产供链、司法等领域多项合作文件。

双方发表《中华人民共和国和约旦哈希姆王国关于深化中约战略合作伙伴关系的联合声明》。

会谈前，习近平在人民大会堂北大厅为阿卜杜拉二世举行欢迎仪式。阿卜杜拉二世抵达时，礼兵列队致敬。两国元首登上检阅台，军乐团奏中约两国国歌，天安门广场鸣放礼炮21响。阿卜杜拉二世在习近平陪同下检阅中国人民解放军仪仗队，并观看分列式。

当晚，习近平在人民大会堂金色大厅为阿卜杜拉二世举行欢迎宴会。王毅参加上述活动。

◀◀(上接1版②)

会议指出，这次学习教育目前已基本结束。在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，各级党组织扛牢责任，一体推进学查改，推动广大党员、干部深化了对正确政绩观的认识和理解，有效解决了一批政绩观偏差突出问题，实实在在加强了党性锻炼，进一步规范了各级领导干部从政行为，为地方各级领导班子换届打下了良好思想政治基础，有力促进了“十五五”开局起步各项工作。这次学习教育坚持守正创新、简约务实，丰富了思想引领、真查实改、以上率下、标本兼治、服务中心等经验，进一步深化了对党内集中教育的规律性认识。

会议强调，这次学习教育不是终点而是新的起点。要坚持不懈强化党的创新理论武装，深入学习贯彻习近平党建思想和习近平总书记重要指示精神，巩固拓展学习教育成果，建立长效机制。要持续推进政绩观教育，经常性查改政绩观偏差问题，树立重实干重实绩的用人导向，推动党员、干部不断增强树立和践行正确政绩观的思想自觉和行动自觉。要加强日常管理监督，防止任性用权，抓典型抓现行抓通报，保持强力震慑。要压实政治责任，抓好学习教育“回头看”，强化督促检查，有效传导压力，层层推动落实。

石泰峰、李书磊、穆虹出席会议。中央党的建设工作领导小组成员等参加会议。