

望城区探索打造“雷锋义警”“雷锋哨”社会治理品牌,以“民力无穷”优势补齐“警力有限”短板

雷锋故乡涌现“新雷锋”

湖南日报全媒体记者 黄琼 吴天琦 通讯员 孔奕 覃亚林 周讲

在雷锋故里长沙市望城区,总能看到一支支巡逻队伍穿行在商场、小区、村道与街头。这群来自不同年龄层的“新雷锋”,24小时待命。

望城区是长沙市最年轻、面积最大的城区,每万人对应的警力数量仅为3.2,远低于全省平均水平。如何补齐“警力有限”的短板,望城区进行了积极有效的探索。

七千“新雷锋”巡出平安路

“我是雷锋家乡人,认准雷锋准没错。”记者见到超市老板肖卫东时,他穿着一件绿色马甲,戴红袖章,正忙着和社区医生商量把自己的超市当作临时义诊场所,十分热情。

肖卫东是第一批义警队员,2024年加入义警队伍,一周后,在他的带动下,妻子黄爱也成了一名“雷锋义警”。

深夜带队巡防,发现电表箱夹层线路冒烟险情,他第一时间疏散同层4户居民;小区居民发生矛盾,他比警察先赶到现场调解;周边学校上下学高峰,他和队员们风雨无阻执勤。“巡逻中一些助人‘小事’,慢慢就成了习惯。”肖卫东告诉记者。

在望城,如他一般的“雷锋义警”有

7600余人,累计服务超130万小时。他们由退伍军人、教师、医生、个体经营户等群体构成。

望城公安分局一手发动群众,构建“雷锋义警”群防群治模式;一手坚持党政统领,打造“雷锋哨”矛盾纠纷排查化解机制。

队伍壮大的背后,是机制成熟与科技赋能。2024年4月,“雷锋义警”小程序上线,搭建起“线上发布、线下执行、全程记录、闭环管理”数字化底座。望城公安分局又自主研发“定位肩闪灯”+“锋警仪App”,为全区252个义警站点配发智能肩闪灯,指挥中心可与一线义警远程视频连线、精准调度。

袖章虽小,星光成炬。近两年来,望城区“雷锋义警”排查化解矛盾纠纷2000余起,化解率达90%以上;全区八类恶性案件发案率同比下降6.7%。2025年,“雷锋义警”获评湖南省基层社会治理创新典型经验。

一声“雷锋哨”联动八方

“雷锋义警”解决基层风险“谁来发现、谁来预警”的前端问题,“雷锋哨”则打通隐患上报后的处置链条,破解“发现之后怎么办”末端难题。

田埂之上,哨声一响,矛盾就地化解在村组。今年3月,乔口镇蓝塘寺村,新村民文小天(化名)与原村民曾辉(化名)因植树相邻权产生争执。“雷锋哨”平台接到诉求后,第一时间“吹哨”派单,乔口派出所民警迅速到场稳控。派出所联合镇政府、村委会、涉事企业四方联动调解,促成双方握手言和,共同种下“邻里友好树”。真正实现“小事不出村,大事不出镇”。

楼栋之间,哨声传接,风险闭环处置在社区。在这条闭环链上,有一个特殊的群体——雷锋调解员。

张梦妮从事调解工作10多年,从婚姻调解员成长为雷锋调解员、雷锋义警。张梦妮告诉记者,现在有了“雷锋哨”平台,调解成功后还能上传协议书、邀请当事人评价,工作被记录、被认可,获得感满满。

像张梦妮这样的专业力量,望城已聘用288名,组建17个专业调解分队,涵盖心理咨询师、律师、婚姻家庭咨询师等群体。

哨单流转打破部门壁垒,实现矛盾纠纷分类处置、限时督办。自2023年4月启动以来,“雷锋哨”平台累计派发各类哨单4023余起,办结率98.33%,群众满意率100%。

一个平台激活全域治理

8月18日,雷锋义警联合社区网格员巡查,发现熙庭原著小区一处井盖严重破损,对老人、孩童通行构成安全隐患。

巡查人员立即通过“雷锋哨”App拍照上报。从街道综合指挥中心签收派单,到物管中心更换井盖、加固路面,全流程仅用时6小时33分钟。当天下午,破损井盖全部更换完毕。

“雷锋义警”下沉一线,用脚步摸排民情、捕捉风险;“雷锋哨”依托数字化平台,以流程机制赋能矛盾分流化解。“双雷”品牌在区综治中心实体化运行框架下深度融合、一体联动。

去年8月,望城区综治中心正式投入运行,整合27个部门,设置前台14个服务窗口、后台15个专业调解室。“雷锋义警”大队、“雷锋哨”平台实体进驻,雷锋哨平台接入区大数据中心。中心运行以来,化解矛盾风险3218余起,群众满意率99.6%。

望城区副区长、公安分局局长杨海军表示:“我们既要依托基层治理实践厚植‘雷锋义警’群众根基,也要锻造过硬公安队伍擦亮公安履职名片,推动治理效能提升与队伍能力建设双向赋能。”

被美团总部授予“见义勇为先进员工”,还先后获评“保靖好人”和“湖南好人”等荣誉称号。

“有点受宠若惊。”他笑着说,“希望能给大家带来一点鼓励,带动更多人做好人好事。”

如今,他已考入迁陵派出所成为了一名社区辅警,但送外卖练出的“活地图”本事没浪费。同事找不到地方就来找他:“一说我就知道大概在哪个位置。”他笑了笑。

日子慢慢回归平常。偶尔执勤路过,他还是会往桥下一看。寒冬里的两次纵身一跃,成了这座湘西小城难忘的记忆。

记者问:“如果再遇到类似情况,你还会出手吗?”

他笑着说:“穿上了这身制服,救人更是义不容辞的责任!”

湖南好人·每周一星

金秋十月,西水如一条碧绿绸带,环抱湘西保靖县城。西水大桥上,一个穿辅警制服的年轻人停下车,目光下意识投向河面。

他叫徐柏江,是一名“95后”辅警,个子不高,脸上常常挂着腼腆的笑。桥下河水,有他一辈子忘不掉的记忆。

那是2025年2月23日,彼时的徐柏江还是美团外卖骑手,送单经过西水大桥,见桥栏边围满了人,河面上有个人正随水漂漂去。

“当时脑子里就一个念头——救人!”他骑着电动车冲到岸边,把车往路边一撂,三两下扒掉外衣后便一头扎进冰冷的

两度跃入“冰河” 一颗初心未改

——记见义勇为类“湖南好人”徐柏江

湖南日报全媒体记者 郭朵朵

河水里。

“第一次下水,位置有点远,水流湍急根本追不上。”徐柏江回忆道。

从小在西水边长大的他太清楚这条河的特点:河面宽、流速快,人下到水里根本使不上劲。他当机立断掉头游回岸边,顾不得刺骨的寒风吹在身上,拔腿往下游狂奔。他跑出约二十米远,瞅准一处下水点,第二次跃进河里。

游近了他才看清,是个十几岁的女

孩,嘴里断断续续喊“救我”。他单手划水,另一只手死死攥住女孩的羽绒服,一点点拖回岸边。

民警、消防、120陆续赶到……徐柏江确认女孩有人照顾后,捡起自己的头盔,湿答答骑上电动车,默默离开了。

这时,他猛地想起订单要超时了,赶紧给站长打电话:“站长,刚才在河里救了个人,这单能不能派给别人?”

事后,女孩家人找到他道谢。徐柏江

全市一个厅通办全城

——长沙以高效政务服务助力高质量发展

唐璐 曹明

一扇窗

潮汐服务解峰值,精准适配暖民心

今年“六一”儿童节,不少家长趁着假期带孩子到长沙市政府服务大厅办理出入境证件。办事窗口人头攒动,市民张女士原本做好了排长队的心理准备,没想到大厅5分钟内同步开启两处“潮汐窗口”,工作人员迅速补位上岗。“全程不到20分钟就办结了,人这么多,效率还这么高!”张女士连声称赞。

高峰时段窗口“不够用”、平时时段资源“闲下来”,这一政务服务领域的难题,在长沙找到了破题路径。今年以来,长沙市人民政府创新推出“潮汐窗口”弹性服务机制,让窗口供给跟着群众办事需求动态调整,推动政

务服务由“固定供给”向“按需适配”转型升级。当单个部门窗口排队人数超10人、群众平均等候时长超过30分钟,即自动启动一级响应,增设“潮汐窗口”,第一时间疏导办事人流。

灵活高效调度的背后,是一套完备的人力保障体系。市政府服务大厅建立“部门内部机动人员+大厅跨部门储备队伍”双线保障模式:各入驻单位配齐内部机动人员;同时统筹整合大厅力量,组建49人的跨部门储备服务队,打破部门与岗位壁垒,实现人力资源全域统筹共享。今年6月,大厅组织储备队伍开展首场跨

一个专班

靠前服务解难题,全链赋能促发展

深耕民生服务的同时,长沙将“全市一个厅”改革理念延伸至项目建设领域,推动政务服务下沉一线、靠前赋能。市行政审批服务局牵头建立重点项目“全链高效办”工作机制,围绕企业开办、项目建设、民生服务全生命周期,精简审批环节、压缩办理时限、减少跑动次数,系统构建“全链条贯通、全要素协同、全流程覆盖、全方位保障”的政务服务新格局。

“由多部门组成的服务专班现场办公,让

我们深切感受到政务服务从‘企业跑’到‘部门跑’的转变,精准破解了报建验收的难点、堵点,为项目关键节点推进提供了高效支撑。”湖南机场建设指挥部相关负责人感慨道。

今年上半年,长沙市人民政府服务局组织市重点建设项目事务中心、市住房和城乡建设局、市自然资源和规划局、市气象局等职能部门业务负责人与长沙县相关职能部门业务骨干组成服务专班,与机场建设指挥部代表围绕项目审批流程、资源保障、联合验收等关键环节开展“面对面”会商。通过实地踏勘调研、全



“长沙高效办成一件事”重点事项服务专区。(本文图片均由长沙市人民政府提供)

从“同事项不同标准”到“一套材料全市通办”,从“企业跑”到“部门跑”,从“固定窗口”到“潮汐窗口”……

今年以来,长沙以“全市一个厅”品牌为牵引,持续深化“高效办成一件事”改革,打破区县(市)属地壁垒,推动政务服务无差别受理、同标准办理,让企业群众进一扇门、办全市事,以政务服务

高效能激发城市高质量发展新活力。



↑ 长沙市政府服务中心自助网办区。

← 潮汐窗口。



长沙市政务服务中心一网通办窗口。

一扇门

统一标准破壁垒,全域通办提质效

此前,城管领域同一政务服务事项在各区县(市)受理标准、材料要求不尽统一,群众跨区域办事常遇“同事项不同标准”的困惑。聚焦这一痛点,长沙市人民政府审批服务局、市城管局对所有城管政务服务事项进行全面梳理、流程再造与标准统一,形成全市统一的办事指南、材料清单和审查细则,明确“异地受理、属地办理、同标审核、限时办结”工作机制,实现“一件事、一个标准、一套材料、全市通办”。

今年,两部门联合印发《长沙城管领域新一批全市通办政务服务事项清单》,推动临时占用城市绿化用地审批、砍伐城市树木审批等13项城管领域高频政务服务事项,在全市各区县(市)实现无差别受理、同标准

办理。这标志着“全市一个厅”改革从民生重点领域向更多高频事项延伸。

“全市一个厅”,核心就是打破区县(市)属地管辖限制、打通市域服务壁垒。长沙坚持全域统筹“一盘棋”,由市人民政府审批服务局牵头,联合各相关职能部门,聚焦群众企业高频诉求,梳理事项清单,建立审批服务部门与行业主管部门联动机制,厘清各方职责,结合不同业务特点出台差异化实施方案,靶向破解属地限制、跨区域办事难等痛点。

目前,长沙已持续发布六批次通办事项目录,514项政务服务事项实现全市通办,总办件量超62万件,有效解决企业群众跨区域办事来回跑、多头跑的现实难题。

一张网

数据赋能优服务,足不出户可办成

每年年初都是巡游出租汽车驾驶员从业资格证换发业务办理高峰期,但今年市政务服务大厅社会事务综合窗口没再出现排队现象。“现在可以直接在网上换证,不用去政务大厅排队办业务,方便好多!”出租车司机李师傅感叹。

近年来,长沙一体化政务服务能力不断提升,跻身全国第一梯队“非常高”组别。通过数字化改革与机制创新,长沙有效整合线上线下资源,以“一网通办”系统为支撑,推动高频事项实现全程网办。

今年,长沙市人民政府审批服务局整合通办事项业务办理需求,推动“一网通办”系统改造升级,新增办件跨区域流转、办件进度跟踪等功能,实现办件信息实时推送、电子材料在线共享、网上缴费、审批结果互联互通。

业务流程同步再造。长沙构建“市级统筹指导、部门标准把关、区县就近受理、后台协同审批、结果就

助岳阳好物漂洋过海

“岳贸通”平台上线

湖南日报10月15日讯(全媒体记者 徐典波 通讯员 李文韬 黄河)今天,“岳贸通”跨境贸易综合服务平台发布会在岳阳中非经贸先行区总部基地举行,这标志着岳阳又一重要跨境贸易公共服务枢纽投入运行,为外贸企业出海提供数字化、合规化全链条支撑。

“岳贸通”平台定位为“赋能合规、连接服务、流通数据、开拓增量”,搭载AI合规智能大脑,构建“关一汇一税”数字化闭环,拥有外贸出口商城、物流服务市场、综合服务市场等核心模块,可一站式完成企业备案、通关申报、退税办理等业务,搭

建“关、税、汇、融、商、物、仓、证”八大生态服务体系,破解外贸企业跨境出口堵点痛点,帮助企业降本增效、合规出海。

发布会现场,12家出口企业、服务商签署入驻合作协议,成为平台首批认证用户。岳阳市商务局局长潘宏军介绍,商务部门将以岳贸通平台上线为契机,联合海关、税务、外汇等监管部门,持续推进“跨境电商+产业带”建设,推动云母、浮标、纺织等县域特色产业集群企业“上云、用数、赋智”,让更多“岳阳好物”走向全球市场,助力岳阳加快打造内陆地区改革开放高地。



10月14日,新宁县思源实验学校少先队员走进湖南舜皇山国家级自然保护区科普馆,开展少先队主题研学实践活动。同学们通过体验VR设备、观摩标本实物等方式,在沉浸式探访中学习野生动植物保护知识,共同守护绿水青山。

鄢跃斌 摄(湖南图片库)