民声 人民建议
中共湖南省委社会工作部、湖南日报社联合出品
投稿邮箱:xw777111@163.com

从“纸上建议”到“实景答卷”

——湖南聚力推动人民建议征集成果转化

湖南日报全媒体记者 王振亚

人民建议征集,一头连着人民群众,一头连着党委、政府。湖南各级党委社会工作部门持续完善人民建议征集转化机制,把干部的鲜活思考、群众的真切需求、基层的务实探索,一步步转化为产业升级具体抓手、民生改善暖心实事、基层治理长效举措。越来越多来自人民群众和基层一线的“纸上建议”,正在各地变成看得见、摸得着的“实景答卷”。



11月11日,湘潭中部国际机械园整齐排列的工程机械,静待交付。 通讯员 摄

“小建议”助力大发展

各地充分尊重群众首创精神,从生动鲜活的基层实践中汲取智慧,主动把人民建议征集融入产业谋划、园区改革、对外开放全过程,敞开大门吸纳经营主体、行业从业者等的真知灼见,发掘找准产业发展的新思路、新方向。

10月下旬,走进湘潭中部国际机械园,车间内设备组装有序,一批批大型工程机械整齐排列,待发交付。“今年前8个月,园区企业出口增速在30%以上,来势喜人。”园区负责人杨荣波介绍,如今园区不仅成了中非经贸博览会工程机械再制造常设展馆,还上线试运营了自主打造的全流程溯源和交易综合服务平台“大工基”,这是国内首款具备在线支付功能的第三方工程机械综合服务平台。园区能跑出新的发展速度,离不开人民建议征集特邀建议人何红玲的持续建言。此前,她提出大力推动二手工程机械(含再制造)出口、在湘潭中部国际机械园设立中非经贸博览会分展馆等一系列具体建议,当地认真吸纳,逐步赋能园区打通发展堵点,找到对外合作新路径。

“湖南坐拥张家界山水、洞庭湖风光、马王堆文脉、大湘西非遗等,具备打造世界级旅游目的地的良好基础。”一名长期关注国内文旅产业、多次到访湖南的外地游客,通过网络留言建议,打破市域管理壁垒,统筹打造一批跨区域主题文旅线路;系统优化入境游全链条服务体系;深化文化内核挖掘,推出更多有湖南辨识度的沉浸式文旅体验;推动文旅新业态下沉,激活淡季和乡村文旅消费活力。省文化和旅游厅收到建议后,积极组织会商,充分吸纳这份来自游客的思考和建议,推动湖南文旅品质持续升级。

乡村自媒体单打独斗、流量分散,缺少统一平台和选题支撑,曾是通道侗族自治县乡村主播普遍遇到的发展难题。今年初,该县陇城镇老寨村党支部书记杨世果建议,整合县域自媒体力量,常态化开展技能培训,助力侗寨农文旅发展。当地有关部门充分吸纳建议,整合本土主播成立自媒体协会,组建“通道甄选”公共直播团队,以电商培训为抓手,依托民俗活动丰富创作素材,打通“自媒体+文旅+非遗+特色农产品”转化链条。目前,全县乡村主播超200人,粉丝万人以上达人突破百名,短视频引流带动民宿、侗锦、农产品热销,年网络销售额达6000万元,散落在民间的传播力量正凝聚成推动县域经济发展的合力。

“小期盼”提升获得感

一枝一叶总关情。各地把人民建议征集作为实施民生实事项目的重要一环,从群众身边的“小烦恼”“小期盼”入手,把一条条朴素的民生心愿、群众建议,转化为群众可感可及的获得感。



10月29日,常宁市公交公司志愿者引导学生有序乘车。 通讯员 摄

湘潭市菊花塘公园,不少市民健身之余,常常来到新建的避雨亭及维修一新的廊亭歇脚。此前,市民通过征集渠道反映游园“晴天适宜、雨天不便”,提议增设遮雨棚亭。建议归集后,湘潭市委社会工作部迅速转交市城管执法局承办,让民意上达。不久,菊花塘、湖湘公园新增带坐凳的避雨棚亭,菊花塘、白石、雨湖公园原有的廊亭也得到修缮,市民游园再也不怕突如其来的阵雨了。

株洲市荷塘区茨菇塘街道伟大国际小区的居民,一直被老旧电梯故障频发问题困扰。街道依托人民建议征集机制充分汇集民意,让居民全程参与方案商议、品牌选择、费用分摊,分两批完成7台电梯更新,让600多名高层居民告别了持续多年的“乘梯焦虑”。

郴州市吸纳市民关于优化公厕布局的建议,新建改造一批公共厕所,补齐无障碍设施与第三卫生间,建立大型活动移动厕所保障机制,还推动沿街商户、农家乐开放共享卫生间,让“方便之处”真正方便于民。溆浦县根据学生家长建言,在农村中小学校门口加装阻车桩、设置车辆缓冲区,解决“来早了人车抢位置,来晚了人车抢道路”问题,为乡村中小学筑牢护学安全防线。

“我代表全体业主,衷心感谢社区帮助我们化解停车难题!”近日,长沙县泉塘街道星港社区东门尚苑小区业委会一名成员,将一面锦旗送到社区。东门尚苑小区车位紧张,车辆挤占消防通道、绿地现象多发;一墙之隔的长沙市芙蓉区麻纺厂小区车位闲置较多。业委会委员许智慧提出跨小区共享车位、车主按标准缴纳停车费的建议后,在多部门协调下,隔壁小区的门打开了,长期困扰居民的停车难题得到化解。

“小切口”破解治理难

各地持续健全人民建议征集闭环转化机制,聚焦“小切口”、发挥主动性,将问需于民、问计于民作为提升治理效能的重要方法,汇集成优化基层治理的智慧源泉。

随着湘潭县石鼓镇曹家坳瀑布走红网络,客流激增带动乡村旅游升温,山道拥堵、垃圾清运难等问题也随之出现。当地依托常态化开展“走找想促”和“三听三问”活动,广泛征集人民建议,快速拿出解决方案:沿湖路实行周末单向通行,左侧进山、右侧设置免费临时停车区,开辟专用驶出通道;增设安全警示标牌、医疗服务点,推进进山道路“白改黑”,新增停车位300余个;对600米湘军古道坚持修旧如旧,实施保护性修缮。

道路通畅了,垃圾清运难题接着出现。山谷地形复杂,环保车辆难以抵达各个角落。群众建议,与其被动清运,不如加强源头引导。石鼓镇是远近闻名的油纸伞之乡,油纸(布)伞产业年产值超3亿元。当地听取群众建议,推出“一袋垃圾兑换一把油纸伞”特色活动。活动累计兑换油纸伞2500余把、本地调味品1000份,引导游客主动捡拾垃圾5500余斤,以群众喜闻乐见的互动方式解决了垃圾清运难题,守护了绿水青山。

“以前放学等车要等十几分钟,经常挤不上;现在班次密了,出校门很快就能上车。”最近一段时间,常宁市六中、七中的学生纷纷发出这样的感慨。此前,有市民通过12345热线提议,希望在上下学高峰加密公交班次,保障学生出行安全。当地交通部门迅速优化调度,在7:00至7:40、11:30至14:30、16:30至18:00等重点时段加密途经学校公交班次,最短发班间隔压缩至6分钟;针对市六中、市职中、市一中晚自习放学需求,专门开通免费夜间护学专线,补齐夜间公共交通短板。

株洲市石峰区吸纳群众建议,推进“邻聚里”大物业服务改革,通过连片整合、规模运营,破解老旧小区体量小、分布散、管护难的痛点。改革落地后,辖区物业覆盖率由50%提升至98%,54个无物业小区全部纳入统一管理;居民缴费率、满意度持续提升,小区公共收益增长166%,七成以上小区实现物业投诉清零,蹚出一条老旧小区连片共治、长效运营的新路子。

一线传真

群众点题 媒体搭台 部门解题

——湘西州创新人民建议征集转化路径

杨金玲

日前,吉首市财富名都小区老化燃气管道完成更新改造,居民用上了“放心气”。这项民生实事能够办好办实,得益于湘西土家族苗族自治州“群众点题、媒体搭台、部门解题”人民建议征集工作机制。

今年4月,州委社会工作部联合州住建局、团结报社,聚焦老旧散小区治理民生痛点,开设“人民建议我来说”专项建言征集专栏。设置实体征集点位、12345政务服务热线、专属建言二维码、专用征集邮箱、融媒体留言板块五大端口,广泛发动社区居民、机关企事业单位干部和社会各界人士建言献策,一大批带着烟火气的“微建议”从楼栋、院坝汇集而来。

从开门听声到精准解忧,这套机制立足党委社会工作部门统筹职能,整合媒体宣传、职能部门力量,严格执行“征集归集—分类交办—落地转化—总结复盘”闭环流程,每日汇总分流群众诉求,由住建、街道、城管等单位限时处置,办理成效定期向群众反馈,搭建起征集广泛化、办理闭环化、落实实效化的民意转化体系,有效破解以往群众建议收集零散、办理脱节、督办乏力等堵点难点,切实做到群众呼声件件有着落、事事有回音。

“没想到在小区门口扫码后提的建议,真有人管、真能落地。”武陵富华小区里,居民围绕物业自治管理提出的建议,推动小区建立常态化议事协商机制;针对楼栋外墙脱落安全隐患的建言促成隐患集中整治,相关楼栋得到加固排险。目前,燃气管道更新、外墙安全整治等一批群众反映集中的民生事项先后办结,得到居民一致好评。

涟源培育“流动的建议人”

谭玉阳

外卖骑手谭师傅的手机里,置顶了一个名为“社区观察员”的微信群。群里几十名成员,大多是常年穿梭在涟源大街小巷的外卖骑手。前不久,谭师傅在送餐途中发现一处人行道地砖破损并有持续扩大的趋势,随手拍照发到群里。没几天,工作人员反馈,破损地砖已全部更换修复。之后,谭师傅途经该路段取餐,看到整改成效后,特意在群里留言点赞:“办事效率真高,你们辛苦了。”

骑手随手拍,部门快速办,诉求能落地,正是涟源市拓宽人民建议征集渠道的生动缩影。当地把新就业群体培育成“流动的建议人”,将他们在路上发现的各类问题作为基层治理线索,让人民建议征集从以往“坐等上门提”,转变为“路上集民意”。今年以来,涟源市联动本地外卖配送站点搭建“社区观察员”联络群,鼓励骑手在跑单途中随手拍、随时报,安排专人登记梳理、分类研判,简易问题第一时间转交职能部门限时处置,较复杂的诉求按程序纳入人民建议规范办理流程,确保每一条合理建议都落地有声。

同时,该市依托“涟源社会工作”微信公众号,面向新就业群体开展专项征集,累计收集各类建议74条,经初选复核、集中评审,评选优秀建议10条,并给予一定奖励,充分调动了新就业群体参与基层治理的热情。“人民建议征集,重在征集、贵在办理。”涟源市委社会工作部负责人表示,将进一步完善面向新就业群体的征集网络与办理机制,不断拓宽人民建议征集与新就业群体服务管理融合发展路径。

人民建议落地见效

娄底吸纳人民建议 编制便民办事指南

孙慧

“无实体门店能否办理,经营场所怎么填,平台截图需要哪些?”在娄底市政务服务中心企业开办窗口,直播电商、社区团购等新业态从业者常常提出这类疑问。各个平台材料标准不一,群众不知如何填报,窗口重复答疑、补审情况多次出现。有群众通过人民建议征集渠道提议,编制一份办事指南,方便大家一看就懂、照单办理。

近年来,直播带货、社交电商等新业态蓬勃发展。网络经营登记在经营场所认定、平台材料佐证、经营范围规范表述等方面有特殊要求,因缺少便捷的办事指引,填表难成为不少创业者办事堵点。娄底市委社会工作部收到这条建议后,迅速转交市场监管部门办理,明确办理时限,推动诉求落地。该市市场监管部门组织业务骨干、电商代表认真梳理窗口高频咨询,归集形成问题清单,以“网上开店如何办执照”为主线,按流程配上截图和示例,标注易错点,明确纯线上经营者可凭平台出具的网络经营场所证明登记,无需实体场地。办事指南电子版被接入当地官方公众号,纸质折页下发至县(市、区)政务大厅、乡镇便民窗口。

指南投用后,同类咨询明显减少,因填报不规范导致退回补正的情形大幅下降,窗口工作人员得以从重复答疑中抽身,将精力专注于业务审核。不少电商创业者坦言:“以前办执照很复杂,现在照着步骤来,方便多了。”

湘潭上调公积金租房提取额度 为青年安居减负

潘宇星

“这份政策红利特别暖心,实实在在减轻了我的租房负担。”10月30日,在湘潭就业的青年李家玮兴奋地说,人民建议真正做到“提了有回音、说了能落地”。

今年9月,借着“喜迎党代会·献策新湘潭”金点子征集活动契机,李家玮通过“湘潭红”人民建议征集平台建言,希望上调公积金租房提取额度,减轻青年人才留潭安居压力。湘潭市委社会工作部收到建言后,第一时间登记研判,交办市住房公积金管理中心认真评估。该中心组建专班调研,对标株洲、益阳等地已有政策,兼顾普通缴存职工与多子女家庭需求,结合全市公积金运行情况起草调整方案,按程序报请市住房公积金管理委员会审议通过。

9月30日,新政落地,明确无房职工租赁自住住房,公积金年度提取上限由1.2万元提高至1.5万元;二孩及以上多子女家庭,年度提取上限提升至1.8万元,原有办理条件、业务规则保持不变。政策既对齐周边城市标准,又突出差异化倾斜,给多子女家庭送上暖心保障。

政策提额后,服务也同步提质。职工可通过公积金App、湘易办等线上渠道随时提交申请,全程网办、资金秒到,不用跑腿。国庆假期后,李家玮在市民之家办理业务,3000元差额当场补齐。这条来自群众的“金点子”,最终转化为稳住青年人才、惠及普通缴存职工的民生实事。

怀化采纳人民建议 破解学校旁交通堵点

杨凯

“怀化大道郡永实验中学段是去高铁站的必经通道,每逢家长会、学生放月假,道路就堵成一锅粥,多条车道被车辆挤占,现场疏导力量不足,严重影响通行效率。”今年9月,一名市民通过人民建议征集平台建议,学校组织家长会、集中放假等大型活动时,应提前向交警部门报备,同步制定交通疏导预案,提前防范主干道突发拥堵。建议归集后,怀化市委社会工作部将这条人民建议转交市教育局办理。

市教育局把群众出行的“烦心事”纳入校园交通治理攻坚清单,督促学校对照问题立行立改,从源头管控、警校联动、应急处置三个维度补齐短板。学校落实错峰放学机制,细化各年级错峰时段,实行南门、北门双向分流,疏解人流车流,从源头降低拥堵风险,明确在举办家长会、集中放假等人车密集时期,主动对接交警部门,提前报送活动信息、预判车流量,申请警力到场值守,配套制定专项疏导预案,优化交通应急流程,配齐安保执勤力量,提升高峰处置效率,最大限度压缩拥堵时长,保障怀化大道畅通有序。

10月8日,工作人员对提建议的市民进行回访,建议人对整改措施和办理成效表示满意。

常德吸纳人民建议 赋能大学生创新创业

李刚 李亚平

“一些大学生想创业又缺政策指引、实战门路,相关部门能否出台激励政策、组织实用培训?”今年9月,常德市特邀建议人通过“德智汇”平台建议,开展电商培训,助力大学毕业生“一部手机开网店”,以创新创业带动就业。建议归集后,常德市委社会工作部转交市教育部门,推动一系列扶持大学生创业举措出台。

优化创业生态,当地开设大学生创业一站式服务窗口,集成三级创业扶持政策;开展“常创有我·青春潮创季”五校联动宣传,推动政策直达青年;设立10亿元科创引导基金,配套“创业担保贷”“常青贷”等金融产品,为初创主体纾困减负。建强导师矩阵,做强创业赛事。组建市级创业导师库,推进“高校教师进企业、创业导师进校园”双向交流;建立大学生创业主体季度通报机制,跟进帮扶初创企业;紧扣本地“4+3”现代化产业体系,常态化举办大中专学生创新创业大赛,孵化优质项目,厚植创业氛围。

深耕专业教学,融入智能工具。当地支持在常高校布局电商直播相关专业,现有电商、直播电商等专业11个,累计培育直播实操人才3700余名;推动AI、短视频创作等智能工具进课堂,提升学生数字化运营能力。创新课程设置,当地在院校推进产教融合项目制课程建设,4所院校联合企业申报直播创业类课程,配套专项资金,推动教学内容对接岗位需求、教学过程贴合生产实际,赋能青年创新创业。