联络动态

第 11 期
(总第七百三十八期)

湖南省人大常委会代表工作委员会编

2025 年 7 月 22 日

要 目

- 常德市鼎城区玉霞街道：搭平台、议民生、访民情、化矛盾
- 岳阳市岳阳县：人大代表进基层 画出治理同心圆
- 安化县人大：“四小原则”推动民生实事“开花结果”

常德市鼎城区玉霞街道：搭平台、议民生、 访民情、化矛盾

常德市鼎城区玉霞街道老旧小区多，人口密度“高”、房产权属“杂”、公共配套“旧”等问题引发的矛盾纠纷突出，社会治理难度大。作为全市首批、全区首个居民议事工作试点街道，鼎城区人大常委会玉霞街道工委以“诉源治理站+人大代表联络站”建设为抓手，探索出一条全过程人民民主基层实践的创新路径。

一、搭建民主协商平台，筑牢溯源治理“硬支撑”

一是选能人，让队伍更有力量。采取“组织推荐+群众自荐+社会举荐”的多元选拔模式，面向辖区人大代表、街道社区干部、行业专家、辖区居民代表、青年志愿者等群体广泛征集人选。确保议事员来源覆盖不同年龄、职业、群体，议事队伍兼具代表性与专业性，真正实现“基层声音应听尽听”。二是定规矩，让议事有章可循。街道工委专门制定居民议事会制度汇编，通过议事规则、小组活动制度、工作评议的实施办法等制度，明确大家该做什么、怎么做，让所有事都能按规矩办。三是拓渠道，让民意触手可及。在各社区设立诉源治理中心，配备专职工作人员随时

受理群众诉求,打造“家门口”的民意手机站,真正实现民意表达“零距离”。

二、票决民生关键小事,锚定精准治理“风向标”

一是广征民意,摸清群众“需求账”。居民议事会通过“线上联络+线下走访”双向发力,广泛收集意见,全面梳理群众在老旧小区改造、环境整治、停车难等方面的诉求,形成民生实事项目“候选清单”。二是民主票决,敲定实事“任务书”。召开街道首届居民议事会,组织73名居民议事员、30名列席人员、5名特邀嘉宾、5名工作人员共计113人参会。会议期间,议事员围绕候选项目充分讨论,就必要性、可行性、资金安排等深入交流,经审议协商后,以无记名投票表决,最终从5个候选项目中差额票决出4项民生实事项目,确保结果体现群众意愿。三是跟踪问效,交出满意“成绩单”。建立全过程监督机制,制定了五定任务清单,即定实施项目、定监督人员、定落实资金、定落实部门、定完成时间。组织议事会成员对项目实施情况进行定期走访和专项督查,及时发现并协调解决推进过程中存在的问题。

三、深耕一线走访调研,畅通民意汇聚“主渠道”

一是织密走访“网络”,下沉倾听民声。以网格为单位,设立3个居民议事小组。按照《居民议事小组活动制度》要求,深入居民家中、商户店铺,利用茶余饭后时间拉

家常、听诉求,让群众“打开话匣子、说出真心话”。二是创新走访“形式”,提升服务效能。推出“错时走访”机制,利用早晚居民在家时段开展入户交流。开设“移动议事厅”,在小区广场、菜市场等人流密集处设置临时联络点,确保群众需求“随时提”、问题建议“及时应”,让走访更接地气、更暖人心。三是公开联络“渠道”,畅通民意入口。严格落实“三亮”要求,在街道入口公示栏张贴代表信息,详细标注代表姓名、联系电话,并嵌入专属二维码,可便捷获取代表个人信息,直接提交意见建议,实现“码上找代表、随时提诉求”。

四、多元联动化解矛盾,织密基层治理“防护网”

一是建强联动队伍。组建由人大代表、司法员、社区网格员构成的专业调解团队,定期开展法律知识、调解技巧培训,夯实矛盾化解能力基础。二是优化调解流程。严格落实“一三六九”工作法,对矛盾纠纷1天内响应、3天内介入、6天内调处、复杂问题9天内形成解决方案,确保矛盾化解高效有序。三是创新调解机制。推行“代表听民意、司法定规则”工作机制,人大代表负责收集民情、搭建协商平台,司法员提供法律支撑、指导调解程序,实现矛盾化解法理情有机统一。

(常德市鼎城区人大常委会 供稿)

岳阳市岳阳县：人大代表进基层 画出治理同心圆

岳阳县人大常委会深入贯彻“三会三文”精神，在荣家湾街道创新设立基层社会治理人大代表联络站，推动人大工作与基层治理深度融合。自运行以来，该站化解信访积案 13 件，防控涉稳风险源 37 起，预防群访和越级访 39 批次，12345 政务服务便民热线工单满意率达 100%，相关经验获全国、全省推介，成为基层治理的鲜活样本。

一、夯实履职根基，筑牢“三位一体”前沿阵地

一是实体化运作。设立代表接待室、检察联络室、法院诉源治理工作站，“三调联动”办公室等功能区，配备专职工作人员 16 名，实行 24 小时轮值接访机制。二是规范化建设。制定《人大代表参与基层治理工作办法》等 5 项制度，明确代表轮值排班、问题交办、跟踪督办等 8 项标准化流程。三是智能化支撑。依托“湖南智慧人大”APP 搭建代表与群众沟通“直通车”，整合公安、交通、城管等数智平台资源，设置“码上约见”“诉求上传”“进度查询”等功能模块，实现民意收集、办理、反馈全链条闭环管理。

二、激发代表动能，创新“六员协同”履职模式

一是当好政策法规“宣传员”。组建“法治宣讲团”，联

合政法干警开展反诈、“民法典进社区”等活动 18 场次,发放普法手册 1.2 万份,覆盖群众 2.2 万人次。二是当好矛盾纠纷“调解员”。建立“人大代表+调解员”联合调解机制,协调综治办、司法所、村社区、法检“两官”共同参与,成功调处大园李市场治安管理、某楼盘延期交房等突出矛盾 17 件,调解成功率 92%。三是当好社情民意“收集员”。开展“人大代表敲门行动”,走访调研居民 1260 户,收集征地拆迁、环境卫生等民生诉求 135 条,推动解决停车难、噪声污染等痛点堵点 52 个。四是当好民生实事“监督员”。围绕教育医疗、社会保障等重点领域组织代表专题视察 4 次,提出《关于实施城乡公交一体化的建议》《关于加强智慧安防建设的建议》等高质量建议 8 件,推动了一批民生实事落地见效。五是当好服务群众“联络员”。建立“1+N”结对帮扶机制(1 名代表联系 3 户特殊群体),累计提供法律援助 7 次,解决困难救助 13.5 万元,协调安排廉租房 4 套。六是当好区域发展“助力员”。围绕经济社会发展建言献策 39 条,搭建“返乡创业”服务平台,促成返乡投资 1.9 亿元,新增就业岗位 230 个。

三、彰显治理实效,实现“三个转变”治理突破

一是治理理念之变:从“末端处理”转向“源头预防”。建立“四级风险预警网络”(街道—社区—片区—楼栋),实

行重大事项提前介入,特殊个体重点预防,加强信息分析研判,成功预警群体性事件苗头 12 起。二是治理机制之变:从“单向管理”转向“多元共治”。推行“代表问政+部门答卷”机制,组织代表对社会事务、综合行政执法等 5 个职能部门开展专项评议,强化结果运用,推动整改民生问题 25 项,受评部门群众满意度由评议前平均 85% 跃升至 96.8%。三是治理成效之变:从“粗放覆盖”转向“精准施策”。聚焦“急难愁盼”,推动“微治理”工程,完成老旧小区改造 5 个、新建小游园 2 处、增设公共文化活动场馆 3 处,安排交通劝导等灵活就业岗位 79 个。群众安全感满意度测评连续三年位居全市前列,治理成果更加“可感可及”。

(岳阳市岳阳县人大常委会代表工委 供稿)

安化县人大:“四小原则”推动民生实事“开花结果”

近年来,安化县人大立足民生需求,以工作小切口、民生小项目、财政小资金、累加小成果的“四小”原则为核心抓手,通过“听、商、议、决、评”五步工作法,推动乡镇民生实事人大代表票决制规范化、实效化。全县 23 个乡镇累计票决实施项目 166 个,投入本级财政资金 7000 多万元,

让一个个“民生小事”汇聚成“幸福大事”。

一、找准“小切口”，让“民声”有“回声”

安化县人大常委会坚持从群众身边的小事、急事、难事切入，指导乡镇把项目征集的主动权交给群众，彻底打破“政府明确指定、群众被动接受”的固有模式。通过人大代表联络站常态化接访、全域发布征集公告、人大代表分片实地走访等多元渠道，安化县各乡镇广泛收集群众诉求，确保每个征集项目都带着“泥土气”“烟火气”。比如，东坪镇民主社区居民李菊桃反映的吉祥巷污水管网修复问题，正是通过代表联络站渠道被精准“捕捉”、人大代表及时反馈后，镇政府迅速响应，最终该项目被票决为2024年度民生实事项目并顺利解决，让“臭气熏天”的排水沟成为历史，真正实现“群众点单、政府接单”。

二、精选“小项目”，让“民事”由“民决”

安化县通过“调研+协商+票决”的闭环机制，从海量征集项目中筛选出最贴合民意、最具可行性的“小项目”。在项目筛选阶段，由乡镇人大主席团牵头，组织人大代表、政府有关部门负责人组成调研组，深入现场开展“沉浸式”考察，全面评估项目背景、必要性与实施条件。2025年，高明乡共征集到26个民生实事项目建议，通过逐户听取群众意见，最终精选出“高明铺村公共环卫设施改善工程”等

4个项目提交代表大会票决。为确保筛选过程规范高效，安化县创新推行“听、商、议决、评”五步工作法：“听”取群众意见，广泛征集项目；组织多方会“商”，形成候选项目；代表小组审“议”，酝酿拟选项目；大会投票表“决”，确定实施项目；全程跟踪监督，绩效“评”价项目。通过规范程序，让每一个最终实施的项目都经得起民意检验，真正做到“选一件、做一件、成一件”。

三、用活“小资金”，让“民本”有“账本”

针对乡镇财政能力有限、项目“票决易、实施难”的痛点，安化县创新建立县级财政专项保障机制，以“小资金”撬动“大民生”，为项目落地装上“助推器”。2023年底，在县十八届人大四次会议上，市人大常委会主任陈飞燕在县人大常委会工作报告中指出，将乡镇民生实事项目资金纳入县级财政预算。2024年12月，县委印发《关于推进新时代人大工作高质量发展的意见》，在县级层面予以明确。两年来，县财政累计预算安排专项资金1210万元，以每个乡镇每年20—40万元的标准精准“注入”乡镇民生实事项目。县级财政的“小投入”，不仅破解了乡镇“没钱办事”的难题，更让票决制从“纸上决议”变为“地上实景”。

四、累加“小成果”，让“民意”变“满意”

安化县各乡镇聚焦民生安全、乡村振兴、公共服务等

领域,每年推动 1—3 个票决项目落地,通过“看得见、摸得着”的变化,既让人大代表明晰履职成效,也让群众直观感受参与成果。比如,平口镇北区桥头是国道 G354 与新化县荣华公路交汇的枢纽,因地形复杂,路段最高处近 1 米的落差而成为“危险路”。该镇通过代表大会将平口镇区公路除险提质项目票决为 2024 年政府民生实事项目,共投入 15.9 万元完成裁弯改直、降坡改造,让“问题路”变为“放心路”。一个个“小项目”的落地,终将叠加成民生改善的“大图景”。安化县人大常委会换届以来,随着公路扩改、垃圾清运、文化广场等 166 个项目的完成,“社会难点”接连转为“民生亮点”,全过程人民民主在民生实事票决制工作中得到实践检验。

(益阳市安化县人大财经委 供稿)

送：全国人大常委会代表工作委员会，办公厅研究室、新闻局、《中国人大》杂志社，省人大常委会主任会议（党组）成员，各省（区、市）人大常委会代表工作机构，省委组织部、省委宣传部，省人民政府办公厅，省监察委员会，省高级人民法院，省人民检察院，省人大常委会副秘书长，省人大各专门委员会，省人大常委会各办事机构、工作机构，省纪委省监委驻省人大机关纪检监察组，各市州、县市区人大常委会。

责任编辑：汤 建 联系方式：0731—85309319 hnrldgwxrc@163.com

批准文号：湘党简准字〔2000〕第 28 号