

以爱之名 守护武陵

——常德市武陵区坚持以人民为中心高质量做好信访工作

卜云卓 萌周锦英

近年来，常德市武陵区着力打造“文明常德·爱在武陵”城市品牌，为城市注入爱的内蕴。

城市的爱与温度体现在哪里？在应民所需、为解民忧的诸多细节里，在市民生活的安全感、幸福感中。武陵区信访局坚持以人民为中心，把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的重要工作，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，加强和改进人民信访工作，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

以爱以诚相待 群众利益无小事

“太感谢你们了！要不是我，这20多天不就白干了吗？”近日，通过人民调解拿到了拖欠的工资，武陵区河洑镇居民郭某欣喜不已。

去年3月，郭某到河洑镇杨某的砂厂打工，谈好工资每月1万元，工作52天后，因身体不适停止工作。5月杨某付工资1万元，剩下20多天工资，郭某多次讨要而不得，无奈之下于今年7月1日走进河洑镇信访室寻求帮助。

河洑镇信访室立即受理，成立调解专案组。调解员吴玉极力做双方工作，几次上门为杨某讲解相关政策及法律知识，设身处地沟通。7月4日，双方达成调解协议。调解专案组及时回访，督促杨某按时履约。

棘手的劳动纠纷问题得到妥善解决，正是因为武陵区信访部门以爱以

诚相待，在他们眼中，群众依法上访不是添乱，而是求助；群众“小事”，实质是民生“大事”。

为及时解决群众“小事”，武陵区坚持源头防控。建立区、乡街、村居、网格四级运行体系，将网上信访信息系统与网格化管理系统、社会治理网平台“三网”融合，依托信息化手段，共享治理信息。乡街整合力量、整体联动，抓疑难问题处理，抓重点人员管理；村居主动化解一般性矛盾；网格和村组抓早抓小，及时排查隐患、疏导矛盾，形成“小事不出社区，大事不出镇街，矛盾不向上移”治理局面。

该区还打造平安细胞工程，将探查社情民意的触角伸向千家万户。全区550名网格员兼职信访代理员，向群众面对面收集问题、宣传政策、化解矛盾。去年各网格共收集处理矛盾纠纷8000余条，其中信访事项1587个，化解矛盾1437个，实现了源头管控、预防在先、处置在小。

用情用心服务 创新武陵新信访

信访工作中，武陵区立足群众思维，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，创新推动程序简化、工作下沉、实效提升。在信访工作群众满意度评价中，该区常年保持满意率98%以上的水平。

网上“代访”让群众省力——各网格信访代理员及时收集群众诉求，引导信访人通过网上信访投诉平台文明信访。视频“约访”让群众省事——打造三级互联互通的视频接访系统，针对复杂的、跨区域和部门的信访事项开展视频约访，让群众在家门口就能

反映诉求。快速“处访”让群众省时——针对诉求简单明了的信访事项，简化程序、缩短时限，更加方便快捷地受理、办理。

简程序不减服务，缩时限不缩质量。武陵区高度重视干部沟通与群众反馈。由网格员代理的信访事项，利用网格平安微信群，及时告知办理过程和结果，收集群众反馈意见，实时跟踪评价。对上级交办督办件、领导批示信访问题和群众普遍关注的重点事项，由区信访局进行电话回访，向信访人解释清楚处理意见和相关政策依据，引导群众主动评价。建立“面对面”告知、“面对面”督办、“面对面”会商、“面对面”答复、“面对面”回访五个面对面机制，推动信访事项妥善解决、让群众满意。

此外，武陵区每年投入300多万元，以购买服务的方式，借助社会力量化解矛盾。各村居建立“和事佬”工作室，聘请两代表一委员、法律工作者、老党员、退休干部等，依托他们的地缘、人缘、亲缘优势，妥善解决群众诉求。

设身处地解难 小岗位彰显大价值

信访工作曾被称为“天下第一难事”。武陵区信访部门把上访群众当家人、当朋友，在攻坚克难中，体验到为民解忧的成就感与价值感。

5月底，武陵区信访局工作人员来到丹洲乡太平村回访困难群众杨某。临走，杨某拉着工作人员龙婧的手，连声道谢，俨然把她当成了亲人。

2021年冬天，53岁的杨某愁眉苦脸地来到武陵区信访大厅，引起值班接待人员卢铁军、陈政的注意。他们

请杨某坐下来，仔细倾听她的难处。原来，杨某独自抚养一个儿子，原先还要照顾残疾的父兄，一家人住在村里为父兄安排的“爱心房”中。父兄相继去世后，由于户籍等遗留问题，按照政策杨某不能再住“爱心房”。加上年纪偏大、就业困难，母子俩生活难以维继。这时，杨某想到了向区信访局求助。

接访人员心底涌起责任感，他们迅速向杨某户籍地、居住地核实，了解到村、社区一级解决问题存在政策困难，立刻上报局领导并向区里汇报。区领导主动包案，于今年2月带队上门走访、现场协调，为她解决了实际困难。

如今，武陵区信访局的客人不仅有来上访求助的“新面孔”，还有来表达感谢的“回头客”。退休职工刘大姐第一次上访时，区信访局办公室主任周锦英把她接到办公室，安抚情绪，倾听诉求，及时汇报协调，妥善解决了刘大姐的问题。这之后，刘大姐就成了周锦英办公室的常客——不为反映问题，而是“看望朋友”。“化解多年的积怨，消除人心之间的隔阂，是一名信访工作者在辛勤工作中得到的最好回报。”周锦英感慨道。

做深做实做细信访工作，用心用情用力解决难题，武陵区信访部门在一次次为民解难中，密切了党群关系、夯实了基层基础，为全区经济社会发展营造了和谐稳定的社会环境。爱之声成为萦绕武陵城的“主旋律”。



下沉一线，在群众路线中上好必修课

仙庾镇积极推动干部下沉村组，倾听群众声音。开展“敲门行动”，全体干部走村入户，动员党员、带头人、村民代表身先垂范，坚决落实森林防火措施，防范和遏制焚烧秸秆等风险隐患。确立联企机制，联企干部积极帮助企业争取优惠政策，助力复工复产。织牢民生保障网，上好村干部培训课，组织落实好“村民代表常态化联系群众三级联动机制”，加强特殊人群关怀。在严守耕地红线中增强动员能力，镇、村干部通过多种形式宣传解读，宣讲耕地保护意义，引起村民共鸣，改变“抛荒”状况。

（刘宗逸 文羽纶）

和居民知道“我联谁，谁联我”。建立线上线下两条畅通联系服务群众的渠道。线上依托“幸福株洲”微信群，走深走实网上群众路线，线下切实做到“四个一”，即到居民户家中见一次面，聊一次天，发放一次联系卡，收集一批问题。确保村（居）民代表与每一个居民户都互相认识、互相了解。截至目前，五级组织协同联动解决基础设施、矛盾纠纷等重点难点问题27个。

“小网格”撬动“大治理”。荷塘区桂花街道探索完善了“全面覆盖、分片包干、分级管理、网格到底”的“党建+网格化”的代表联户工作模式，把党组织建在网格上，把党员分布在网格中，把问题解决在网格内，为党建引领基层治理提供更坚实的支撑。

（王妮娜）

公益诉讼，确保“碗”无一失

“我们投资一百余万元用于搬迁新址、引进新设备，以高标准打造我们的企业，让餐具走上餐桌后群众用得放心。”某餐具集中消毒服务企业负责人向前来“回访”的道县检察院检察官这样介绍。

餐具是微生物、化学污染物的传递介质，不合格的餐具，可能导致使用者出现腹泻、腹痛等消化道不适的症状。2022年6月，永州市检察院在举行公益诉讼五周年检察开放日活动时，人大代表在座谈会上反映辖区集中消毒餐具不洁净的问题。对此，永州市检察机关积极回应关切，开展消毒餐具公益诉讼专项监督活动，对辖区内集中消毒服务企业进行监督检查，全力守护“舌尖上的安全”。

检察机关在检查中发现，辖区部分消毒餐饮服务企业存在生产区洗消设备不达标、生产流程不规范、卫生质量管理体系不健全等问题，存在卫生安全隐患，侵害消费者身体健康，损害社会公共利益。针对集中消毒服务企业问题相对突出，而相关行政机关督促整改难度较大的案情，永州市检察院采取异地交办、快办快诉的方式进行督办，遂将零陵区某餐具集中消毒服务企业经营不规范影响卫生安全的案件交由道县检察院办理。

经办案组深入调查，该企业在厂

远离“四种状态” 做好“四种人”

党的二十大报告指出，“党风问题关系执政党的生死存亡。”领导干部要全面从严治党的“风向标”，是事业发展的“领头雁”，一言一行，一举一动，无形中都在营造一种风气、提倡一种追求。

远离“昏” 做政治上的明白人

“天下至德，莫大于忠。”对领导干部而言，忠诚于党的信仰、忠诚于党的核心、忠诚于党的事业，是本性，也是天职。在有的同志看来，只要不反党、不反社会主义，就不能说对党忠诚有问题。显然这样的认识是错误的。对党忠诚是政治标准，更是实践标准。如果平时落实指示打折扣、执行规定搞变通、遇事盘算个人“小九九”，真到了关键时刻，生死考验面前，能听组织招呼吗，能靠得住吗。对党绝对忠诚要害在“绝对”二字，只能“绝对”，不能“相对”，只能“100%”、不能“99.9%”。领导干部一定要持续强化自我修炼、自我约束、自我改造，坚定不移地同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致，党叫干什么就干什么，党不准干什么就坚决不干什么，不搞伪忠诚、不当“两面人”，永远做政治上的明白人。

远离“懒” 做勤政上的带头人

“人不率则不从，身不先则不信。”只在台上大声讲，不在台下带头干，讲的还管什么用，说的还有谁会听。习近平总书记指出，“在上面要求人、在后面推动人，都不如在前面带动人管用。”“跟我上”和“给我上”，一字之差，天壤之别。“跟我上”是以上率下，身先士卒；“给我上”是要求别人，自己不做。为官一懒万事废，其害不亚于贪。“将军奋勇，三军用命。”领导干部肩负着组织的信任和人民的期盼，担负一地一域的发展重任。要把发展的荣誉看得比个人得

房间间的设计和布局、设备与卫生设施、生产过程中的卫生要求、物料仓储和运输等方面违反《餐具集中消毒服务单位卫生监督工作规范》的规定，餐具出厂检验、消毒合格证明等方面违反《中华人民共和国食品安全法》的规定，上述问题已影响餐具的卫生安全，存在较大安全隐患。道县检察院遂向零陵区相关行政部门制发检察建议，建议其依法履行监督管理职责，督促企业做好整改。检察建议发出后，检察机关本着扶持、关爱企业的宗旨，多次与行政机关、涉案企业进行会商，探讨涉案企业整改路径。鉴于企业有重新选址改造的意向，市县两级检察院积极帮助企业协调选址用地事宜。

据悉，目前该企业在相关行政部门的指导下，已重新租用5余亩的土地合理布局建设新厂，投资100余万元引进新设备，制定了更为精细、规范的消毒流程，全面落实餐具出厂检测要求。

“在检察机关的有力监督下，我们第一时间制定餐具消毒服务单位监管工作实施方案，开展专项整治工作，并协同餐具集中消毒行业协会开展消毒规范专业培训，进一步规范企业依法经营，助力老百姓用上放心餐具，守护群众舌尖上的安全。”零陵区卫生计生综合监督执法局工作人员介绍。（唐春荣 左彬 冯涛）

失更重要，对党的事业和群众期盼“时时放心不下”，既表态也表率，既挂帅又出征，站在一线带头干、顶着浪头往前冲，永远做勤政上的带头人。

远离“庸” 做工作上的实干人

“为政之要，重在落实。”谁来干，谁来抓落实？首先是干部，尤其是领导干部。世上最遥远的距离在“想到”和“得到”之间，只因中间隔着一万水千山“做到”。梁启超先生有言：“负责任最苦，尽责任最乐”。与其把责任当成负担去完成，不如把责任当成使命去实现。要时常叩问自己，在状态吗？在职责岗位上有了实招硬招吗？是不是真正尽全力了？干成了哪些事？对得起组织信任和人民期盼吗？工作上多些“望闻问切”，少些闭门造车；多些抽丝剥茧，少些囫圇吞枣；多些学用结合，少些坐而论道。顶起该项的那片天，种好该种的责任田，始终保持强烈的紧迫感和奋勇争先的进取意识，以实实在在的业绩赢得群众的好口碑、历史沉淀之后的好评价，永远做工作上的实干人。

远离“贪” 做纪律上的清醒人

“苟非吾之所有，虽一毫而莫取”。成长为一名领导干部实属不易。如果疏于修身养性，不能正确使用权力，给自己和家庭带来的必将是灾难和羞辱。坚决防范在“小问题”中迷失方向，在“第一次”上丢掉原则，在“微腐败”中滑向深渊。深刻领会“严”字当头、“严”到底、“严”在常态的极端重要性，不该吃的饭不吃，不该收的礼不收，不该去的地方不去，决不做回不了头的事，决不做组织想帮都帮不了的事，摒弃侥幸，警钟长鸣，永远做纪律上的清醒人。（吴永恒）

提升干部素质，助力乡村振兴

——仙庾镇深入开展“干部能力提升年”活动

株洲市荷塘区仙庾镇深入开展“干部能力提升年”活动，落实“动力党建·实力乡村”工作要求，提升干部素质，助力乡村振兴。

学习调研，在交流互鉴中端正价值观

仙庾镇引导青年干部主动融入广阔的农村土地，在乡村振兴中大显身手。搭建交流平台。仙庾镇邀请区委、区政府领导和青年干部谈心恳谈，引导青年干部在学思践悟中把握客观规律、树立为民情怀。链接高校资

源。通过与湖南工业大学联合开展“三下乡”活动，加强农业产业调研深度，加深对农村的了解。善用他山之石。立足不同村资源禀赋，鼓励镇、村干部与先进地区加强交流，拓宽工作视野，吸收集体经济发展好经验，探索发展新路子。

整合资源，在乡村振兴中打开新思路

仙庾镇发动干部转变思路、大胆试错，积极推动生态优势转化为经济优势。立足“长株潭”绿心生态优势，

驻村工作队及村“两委”打造樟霞古树油茶品牌，推进“三品一标”认证，开发集研学、体验、休闲、疗养为一体的休闲文旅线路。创新产研销模式。派驻第一书记及村“两委”与株洲农科所加强合作，引入“白冠一号”丝瓜等优势品种共推农业项目，打通农产品产研销闭环。创新党员教育模式。挖掘本土资源，提升本土干部组织、演说能力，承接乡村振兴主题培训班，将特色农业活动融入劳动实践，加强干部与农村土地的情感联系。

小网格 大治理

——荷塘区桂花街道村（居）民代表常态化联系群众工作高质量铺开

12月28日晚，株洲市荷塘区桂花街道东部美的城小区党支部书记、居民代表曾树华来到小区32栋党群服务站，主持召开“四方议事会”，与物业、楼栋长及业主代表协商解决小区19、23栋物业费收缴率低、小区二期二期过路等问题。这是桂花街道办全面开展村（居）民代表常态化联系群众工作的一个缩影。

严标准选“头雁”。为进一步推动村（居）民代表为群众提供常态化、精细化服务，桂花街道将辖区8个（村）社区的居民小区、门店商铺等划

分为38个网格片区、122个村（居）民小组。通过个人自荐、群众推荐、组织推荐等方式，从村（社区）两委成员、小区党支部书记、楼栋长、党员志愿者等群体中选出38个片区网格员244名，小组长、副组长及1051名村居民代表，党员比例达到54.4%，形成村（社区）—片区—组—居民代表—居民的五级组织体系。

多渠道育“骨干”。以株洲市“干部能力提升年”活动为契机，街道采取“线上培训+实践基地”相结合的方式，举办基层治理专题培训班6

期，覆盖1200余人，把好村（居）民代表的“政治关、能力关、素质关”，切实提升代表履职能力。在东部美的城等8个基层治理示范小区党支部开展村（居民）代表常态化联系群众工作试点工作，组织其余54个小区党支部开展“学先进、找差距、促干劲”活动，推动代表联户工作在全街道高质量铺开。

全方位做“服务”。在38个网格片区制作“两图一卡”，即划片“红色细胞”网格图、联系服务群众五级组织架构图和村（居）民代表联系卡，让代表

祁阳：“正气歌”汇聚“正能量”

近年来，祁阳市积极推动新时代文明实践中心建设，扎实开展移风易俗、群众性精神文明创建等活动，培育文明乡风、良好家风、淳朴民风，唱响正气歌汇聚正能量。

全域推进新时代文明实践所（站）建设。按照“五有”标准，建立了一个文明实践中心、22个文明实践所、560个文明实践站和800多个文明实践点，实现了所、站100%全覆盖。成立了以市委书记任队长的志愿服务总队和13支新时代文明实践专业志愿服务队、200多支单位志愿服务队，全市注册志愿者23万多人，全年开展活动2万次，受益群众30多万人；打造了“三吾助学”和“民间河长”两个志愿服务品牌。扎实推进移风易俗乡风文明建设。打造了浯溪街道唐家岭村、观音滩镇新龙湾村等

（唐书东 刘志军）

中央专项彩票公益金为乡村旅游“打CALL”

一个个标准化的养殖基地，一座座生活垃圾处理站，一位位喜笑颜开的村民……这是笔者到桑植县空壳树乡的一路见闻，也是中央专项彩票公益金落地该乡后，提升人居环境和基础设施，助力乡村旅游发展的缩影。

今年，结合空壳树乡的乡村旅游特点，中央专项彩票公益金先后开启余水流城民歌赛—金土地产业园沿河栈道、陈家坪村农村道路、生态河堤、生态停车坪、三桥风貌、金土地农业科普观光园建设以及民歌赛周边人居环境整治等工程，目前均已竣工。同时，结合空壳树乡的基础设施进行提质升级，如今，道路变宽了、自来水变清了、老百姓的笑

容更甜了，全乡发生了翻天覆地的变化。

“一定要实现游客到空壳树乡‘听歌、看戏、泡温泉’的目标。”空壳树乡党委书记陈进虎介绍，改善农村人居环境，打造美丽宜居乡村，既是建设美丽中国的内在要求，也是提高人民群众获得感的重要途径，下一步，空壳树乡将继续加快推进项目建设，坚持以项目为抓手，重点实施桑植县余水水环境综合整治项目，同时，加快推进已招商的莲花台生态康养度假区项目开门迎客，力争实现康养度假与乡村旅游“双驱动”发展，使空壳树变成桑植县的康养基地，休闲度假的好去处。

（上官智慧 石林杰）

南县：助企纾困支持工业经济发展

连日来，在南县工业园区，湖南助农米业工厂内一派繁忙景象，3条大米加工生产线马力全开，一袋袋优质大米缝线封口后整装待发。仅11月份，助农米业就加工大米700吨，实现销售收入900余万元。

今年以来，南县聚焦重点企业、重点项目，从政策落实、服务保障、品牌培育等方面发力，推动工业经济持续健康发展。截至10月底，南县实现规模工业总产值130.22亿元，新增规模工业企业5家。

南县拓展宣传渠道，编制《惠企政策口袋书》《惠企纾困政策汇编》等2000余套，多形式宣传惠企政策；同时健全完善政策举措，深入实施“联企行动”，加大金融支持力度，累计为企业“退息减降缓”税金2.16亿元。

南县积极推行政企“早餐会”，完善政务服务帮代办制度，认真组织企业参加“企业大讲堂”“银企对接”等活动，保持与企业常态化沟通交流，将营商环境优化到位。2022年，顺祥食品获全省首笔商标股权质押融资贷款4000万元，贝贝昇项目成为益阳市首例“拿地即开工”项目。

南县立足企业质量服务需求，向品牌建设和科技创新领域延伸，引导企业加大研发投入，积极搭建科技创新平台，推动产学研深度合作。陈克明食品股份有限公司博士后科研工作站成功授牌。2022年，全县新增国家级专精特新“小巨人”企业1家，新增高新技术企业15家，科技型中小企业登记入库132家，创新引领势头强劲。（陈大忠 陈远）