# '连心桥""监督岗"服务群众不打烊

### ——六盘水市钟山区人大常委会探索全过程人民民主"五民"工作法

■ 通讯员 李金 陈胜林

近年来,六盘水市钟山区人大常 委会全面贯彻党的二十大精神和中 央、省委、六盘水市委、钟山区委人大 工作会议精神,实施民事民提听民声、 民事民议察民情、民事民决顺民愿、民 事民办暖民心、民事民评解民忧的"五 民"工作法,打造"家门口协商"议事平 台,把民主协商、民主决策、民主管理、 民主监督贯穿基层治理全过程、全链 条,零距离服务群众,推动群众急难愁 盼问题解决。

#### 民事民提听民声 建起联系群众的"连心桥"

走进钟山区红岩街道东风西路 社区,映入眼帘的是一个整洁的大院 坝和嵌入式养老服务中心,周边楼栋 上醒目位置都张贴着"钟山号人大 (议政)代表民情民意直通车的代表 联系卡"

"群众可以通过电话或扫描联系 卡上的二维码,轻松实现与代表的联 系,为群众反映情况和我们收集社情 民意提供了极大的便利。"东风西路社 区支部书记、红岩街道议政代表余糧

今年3月,东风西路嵌入式综合 养老服务中心运营负责人徐瑾,被聘 任为红岩街道议政代表。她每周履职 的主要任务就是把附近居民在社区 "议事小广场"以及群众"码上找代表" 的民意做好登记,通过在人大联络室 的接访和人户走访,了解社区居家老 人的需求,听取老年人的心声。能现 场解决的现场解决,不能现场解决的, 按照"一听、二看、三议、四办"收集转 办程序,及时上报红岩街道人大工委。

走访中,有多位老人向徐瑾反映, 家中洗浴条件有限、缺乏专业护理能 力,"洗个舒服澡"成了老人们心中一 大愿望。她及时向街道人大工委反映 问题。在红岩街道党工委、人大工委 和楷桦养老总公司的大力支持和帮助 下,今年3月份,徐瑾带领公司8名员 工到昆明学习"在床上洗澡"的技能, 为长期卧床的失能或半失能老人推出 上门"助浴"服务。

今年来,钟山区人大常委会按照 代表居住地的交通状况、区位特点以 及代表职业属性等,以"四联四促"活 动为抓手,采取"固定+流动""线上+ 线下"的方式广泛收集社情民意 448 条,其中:线上通过钟山号人大(议政) 代表民情民意直通车接到群众反映 情况69条。线下,按照市级代表每半 年、县级代表每季度、乡镇代表和街 道议政代表每月至少进站(室)履职1 次,辖区内各级人大(议政)代表全员 进站履职,广泛听取群众意见建议 379条。目前已转办落实281条,切实 搭建起代表联系群众的"连心桥"。

#### 民事民决顺民愿 建起联系群众的"民意窗"

红岩街道东风西路社区作为老旧 小区,物业服务一直是困扰居民的难 题,如何为更好提升治理水平及规范 管理? 就是让群众"拍板"定夺,让群 众说了算,定了干,让居民群众有更多 的获得感和幸福感? 议政代表葛春燕 一直在努力。

葛春燕说:"我们通过上门人户走 访、院坝会等方式广泛征求居民群众 意见建议,成立了业主委员会,按照大 部分群众的意见引进物业公司。在停 车费、卫生费收取等问题上,我们每栋 楼选派一名代表,大家一起来参与民 主座谈,按照群众们的意见制订实施 方案,并按照方案执行。最终我们小 区每个月收取居民40元停车费(含卫 生费),居民反映诉求得以落地,物业 服务质量也得到保障。"

聚众而议,议而有决。钟山区各 镇(乡、街道)人大(工委),在同级党委 的领导下,制定村(社区)议事协商制 度,完善村(居)民参与决策程序,有序 引导群众在村(社区)治理中积极建言 献策,协商讨论相关议题并形成可操 作的方案建议,促使居民从旁观者向 决策者转变,让群众成为村(社区)一 些重大事项的决定者和最大受益者, 让群众"拍板"定夺,搭建起代表联系 群众的"民意窗"。

#### 民事民议察民情 建起联系群众的"监督岗"

"小区内绿化带破损严重,反映了

很多次,就是不见动静。"钟山区凤凰 街道议政代表孔凡荷刚刚步入议事亭 内,群众便向她反映。

孔凡荷在综合社区居民意见建 议后,将该问题作为建议上交街道 人大工委按程序转办。如今星筑社 区内的绿化带,物业公司已完成补 植、修剪和维护,并设置了多块提示 牌,且有劝导小组劝阻践踏绿化带 的不文明行为。

钟山区以"四联四促"活动为载 体,不断探索丰富各级人大代表和街 道议政代表联系人民群众的内容和形 式,拓宽联系渠道,积极回应社会关 切,全区各镇(乡、街道)搭建议事厅、 议事亭、议事室、议事广场、议事长廊、 议事角等"六议"议事阵地,让居民真 正成为全过程人民民主的广泛参与者 和践行者,搭建起代表联系群众的"监 督岗"。更好的接地气、察民情、聚民 智、惠民生。今年以来,钟山区"六议" 阵地共收集群众意见建议379件,转 办242件。

#### 民事民办暖民心 建起联系群众的"主阵地"

李荣波是钟山区凤凰街道龙井社 区卫生服务站的一名基层医务工作 者,自当选钟山区第九届人大代表两 年来,他始终把"为民发声"作为一种 责任和使命。

"社区卫生服务站未纳入医保,作 为群众家门口的医院,看病不能报销 医保多有不便。"在走访群众中,辖区 群众向他反映。

"我通过走访了解群众意愿,收集 整理形成了'关于对社区卫生服务站 开通城镇医疗保险的建议',按程序提 交到区人大常委会转区人民政府办 理,目前我们卫生服务站在区卫健局、 区医保局的指导下,已按照有关规定 开通医保支付。

钟山区人大常委会以"高质量发 展,代表在行动"为活动载体,组织 各级人大(议政)代表组成志愿服务 队深入社区、网格、楼宇围绕矛盾纠 纷、环境卫生、卫生维护、公共环境 整治、物业管理、交通出行等多个方面 当好群众"操心事"的信息员、"烦心 事"的疏导员、"难心事"的督办员,办 成一批民生实事,搭建起代表联系群 众的"主阵地"。

今年以来,钟山区人大常委会组 织辖区各级人大代表接待选民8750 人次,走访选民37147人次,收集意 见建议862件,梳理转办落实852件, 解决德坞街道职院安置小区车辆自 动识别系统等群众身边实事1102项。

#### 民事民评解民忧 建起联系群众的"民生巷"

"小区改造后,路平了,环境好了, 就是出去买菜锻炼啥的不太放心,保 安又不多,照看不过来。"这是议政代 表廖兴隆在黄土坡街道建设中路社区 文明巷的室外议事亭收集到的第一个

针对这个问题,廖兴隆联合区九 届人大代表杨喻茜走访了文明巷周 边院落群众。把群众意见以建议的 形式上报黄土坡街道人大工委,街 道人大工委采取"一听、二看、三议、 四办"的工作路径及时转办。在电 信公司、老旧小区改造业主公司、改 造施工单位等多家单位的共同努力 下,恢复原有的13个天网摄像头,在 楼栋出入口、背街小巷、人员聚集场 所等安装了46个音触式AI视频探 头。建议办理完成后,得到了辖区居 民的一致认可。

如今钟山区各镇(乡、街道)人大 进一步规范建议办理程序,将人代会 及议政会期间代表提出的建议规范 整理,按照"小事快办、重点突出、先 易后难"的原则进行办理,办理完成 后在联络室组织群众代表进行民主 评议,给出贴近实际的满意情况和 意见反馈,形成践行全过程人民民 主的最后一环,搭建起代表联系群众 的"民生巷"。

"五民"工作法实施以来,钟山区 人大常委会正以崭新之姿,不断丰富 人大(议政)代表履职载体,打好"组合 拳",让一条条反映群众期盼的"关键 小事""征上来",变成"暖心大事""办 下去",切实推动群众急难愁盼问题解 决,实现"事后监督"到"全程参与"的

### 丹寨县排调镇:

### 人大代表进网格 为民履职办实事

■ 通讯员 牟千翠 记者 廖尚海

今年以来,黔东南州丹寨县排调镇按照"党组织建在网格上"的党建 引领社会治理思路,依托"五个一"行动,组织人大代表进网格,拓宽代表 履职平台,了解群众对民生服务需求,有力推进人大监督工作。

#### "五个一"行动 增强服务意识

今年夏天开始,在排调镇岔河村通 村公路旁,乡亲们把从河里捡来的鹅卵 石按照设计造型围着花坛一颗颗镶上 去,远远看去,由一堆堆鹅卵石围成的 花坛显得非常别致。

排调镇人大代表白陈通文、莫志学 发挥表率作用,各自主动承接村里小花 坛的几处项目建设任务,并召集周边群 众积极投入到其中。

"我们村的颜值提升上去了嘛。" 莫 志学说,截至目前,人大代表带领群众 在通村公路两边修建花坛576个,长达4 公里。鲜花盛开时的傍晚,花坛成了村 里老人休息闲聊的首选地。

人大代表参与小花坛建设并非偶 然,排调镇人大主席杨光兴告诉记者, 按照党建引领社会治理思路,排调镇创 新开展人大代表帮扶一户困难农户、开 展一件公益事业、调研一个热点问题、 坐班一日接待来访、答复一次反映事项 的"五个一"行动,搭建人大代表服务群 众"平台",畅通群众反映问题、诉求渠 道,真正发挥人大代表联系服务人民的 "桥梁纽带"作用,促进民生事业发展, 推进乡村振兴。

2023年,排调镇"政府主导、党员带 头、群众参与"原则,以"四在农家·和美乡 村"为抓手,大力开展乡村庭院美化建设, 岔河村正是因为在人大代表率先参与并 发动,掀起了广大家庭、妇女群众积极行 动、踊跃参与"美丽庭院"创建的热潮。

#### 督促责任落实 树立良好形象

同样是在美丽乡村建设中,排调镇 人大督促来自排结村的县人大代表张 登文充分发挥带头引领示范作用,率先 先拆先改,将庭院杂物和破旧猪舍全部 拆除,还把房前屋后的空地整理了一 番,因地制宜打造了自家的"小花园" 正是在他的带动下,广大群众参与到农 村人居环境整治中来,共同建设宜居宜 业的美丽乡村。

同时,人大代表通过在排结村反复 走户串组,带领群众维修公路4处,带头

发展修建肉牛养殖产业32头,村集体经 济年收入8万余元,分红1.5万元,惠及 脱贫户76户。

这是排调镇人大代表认真践行"三 严三实"要求,坚持从"严"上要求、向 "实"处着力,树立新常态下乡镇人大代 表良好形象具体表现。

据了解,今年以来,该镇联络站共 接访162次,收到接访问题30个。收到 这些问题后,人大协同镇里相关部门具 体调研核实,并作出解决方案。目前通 过联络站已解决问题25个,树立了人 大代表为人民的良好形象。

#### 畅通诉求渠道 提升服务质量

"现在亮堂堂的,老百姓晚上出门 确实方便多了。"杨斌是宰宿村党支部 书记,同时他也是丹寨县人大代表。

因为没有路灯,以前一到晚上村里 就漆黑一片,村民们夜间出行只能打着 手电,极为困难。于是大家纷纷向杨斌 反映,再三考虑后他将情况反映至排调 镇人大。收到情况后,排调镇人大立即 协同相关部门实地核实后积极向上争

2023年1月至10月,150盏路灯陆 续完成安装,宰宿村一到夜里就乌漆嘛 黑的局面变成了历史,一排排路灯照亮 了美丽乡村,同时也为村民织布起了一 张夜间出行的安全屏障,宰宿村的父老 乡亲们笑了。

为切实打通了人大代表服务群众 的"最后一公里",畅通群众反映问题、 诉求渠道,排调镇人大实行联系服务群 众"123"工作机制,对群众反映的问题, 在一天内核实具体情况,在两天内研究 解决办法,在三天内解决答复,真正发 挥人大代表联系服务人民的"桥梁纽 带"作用,努力解决群众的揪心事。

据了解,为了更好地推进社会治 理,排调镇各项事务都有人大代表的监 督管理和参与,2023年来,排调镇58名 人大代表化身"网格长",结对帮助孤寡 老人、孤儿、留守老人、留守未成年人等 殊群体72户,走访720次,帮助解决困难 问题62个。

## 都匀市人大常委会:

#### 探索人大三级协商新机制 扎实推进全过程人民民主

■ 通讯员 高璐

为推动人民代表大会制度更好地 转化为治理效能,都匀市人大常委会 把人大协商作为践行全过程人民民主 的重要途径,制定出台了《都匀市"人 大协商"议事规则(试行)》,通过开展 人大一级、二级、三级协商,将人大协 商贯穿于民主选举、民主协商、民主决 策、民主管理、民主监督的全过程,提 升了履职的科学化、民主化水平,为常 委会工作注入生机与活力,以《都匀市 人大常委会关于助力构建"15分钟生 活圈",推动城市基层治理服务能力提 升三年行动的工作方案》《2023年都匀 市"人大协商"助力经济社会高质量发 展工作方案》为抓手,形成了推动都匀 经济社会高质量发展的强大合力。

### 助力构建"15分钟生活圈"

"小区内电瓶车充电设施不足,小 区内排水不畅,这些都需要改造。"在沙 包堡街道龙昌社区的东方食堂放映室 里,一场"人大协商"会正在进行。为解 决龙昌社区在构建"15分钟生活圈"存 在的短板弱项,龙昌社区人大代表联络 室成员、龙昌社区人大代表联络室服务 部门、龙昌社区群众代表、涉及协商事 项的市直相关部门人员齐聚一堂,就垃 圾箱放置位置、社区文化墙建设选址、 社区花坛改造等事宜进行充分讨论和 协商,现场气氛十分热烈。

为解决这些问题,联络室积极组织 人大代表、居民代表深入龙昌社区通过 实地查看、座谈交流详细了解社区存在 的困难、问题,认真听取社区群众的意 见建议,并组织相关部门召开人大一级 协商会议,围绕规范交通秩序、环境卫 生整治、物业管理、便民利民、丰富精神

文化生活等事项深入协商,形成共识。

为畅通群众沟通渠道,龙昌社区充 分整合楼栋院落、凉亭长廊、单元闲置 空间等阵地资源,打造"聚心亭""人大 代表联络室"等群众家门口的协商议事 场所。一张长桌、各类代表、三两句吆 喝,协商会就这样开起来了。人大代 表、群众代表、相关部门纷纷围在桌前, 聚焦各类群众急难愁盼的问题共同商 议改造思路和方案。

"如今的龙昌社区,绘满童年回忆 的文化墙变成了网红打卡点,小区车辆 整齐停靠,空中'蜘蛛网'也得到了清 理,这些都是我们社区人大代表和各部 门协商努力的成果。"龙昌社区人大代 表联络室副室长高杨说,通过人大协商 会,群众由"旁观者"变为了"参与者", 主人翁意识日渐显现,接下来,龙昌社 区将进一步搭好平台、建强队伍、解好 民生关切,总结好经验,用好用活人大 协商议事平台,真正让协商议事成为居 民自治的"助推器"。

#### 为基层治理"添动力"

城市化进程中,医疗资源集中在大 医院,造成群众看病难的问题日益突 出。为解决这一矛盾,都匀市环西社区 广泛收集群众意见,并召开中医馆协商 议事会,人大代表、广惠街道、市卫健 局、中医馆负责人、社区居民代表面对 面探讨商议在社区设立中医馆的可行 性以及如何合理化设置中医馆服务项

7月3日,环西社区中医馆正式投入 使用,为群众提供中医体质辨证、针灸、 火罐、刮痧、推拿等特色中医服务,打通 了中医药服务基层的"最后一公里",让

老百姓在家门口就能获得中医"治未 病、疗慢病"服务。

通过人户走访、开坝坝会议事协商 等,环西社区人大联络室共收集天桥地 面湿滑、充电桩数量不足、停车位不足 等多项群众关心的问题,并联动市直有 关部门整合资源逐步解决,先后协调开 通4号公交线路,新增11个潮汐车位、8 处非机动车停车位,增设电动车充电桩 80个等,让居民急难愁盼的"问题清单" 逐步转变为"满意清单"。

据了解,今年作为都匀市全面启 动构建"15分钟生活圈"推动城市基层 治理服务能力提升三年行动的首年, 都匀市人大常委会充分发挥人大协商 议事平台,先后在全市建立40个人大 代表联络站(室),广泛收集意见、畅通 沟通渠道,不断补齐城市功能和公共 服务短板,解决群众最为关心的急难 愁盼问题,进一步满足人民群众对高 质量发展、高品质生活的热切期盼,让 群众尽享美好生活,谱写殷实康乐的 匀城故事。

#### 为产业发展"赋新能"

走进位于都匀市酒厂的人大代表 联络站,驻站人大代表信息、工作制度 等一览无余。这是都匀市人大常委会 以人大代表为主体,在产业链上建立的 "人大代表联络站",是企业反映问题、 政企沟通的"窗口"。

匀酒产业人大代表联络站进站代 表共47人,服务部门6个。

为打通代表服务企业"最后一公 里",推动部门信息更畅、工作效率更 高,匀酒产业人大代表联络站组织代 表、部门、企业围绕匀酒厂二期工程建 设土地征收、扩大高粱种植、拓展匀酒 市场等方面开展三级协商,通过人大协 商及时解决了匀酒发展中的短板弱项, 充分发挥人大代表作用,以实际行动为 匀酒发展添助力、聚合力、增动力,并形 成了人大与企业互通、代表与企业联动 的良好格局,共推企业快速发展。

据了解,2023年,都匀市高粱种植 面积1.45万亩,匀酒在全市25家规上餐饮 企业设置了宣传展板和展柜,在全市8个 镇(乡、街道)的24个社区(村)设置了销售 点。同时,通过市委、市政府重视,部门协 同发力,人大链条式服务,都匀市酒厂一期 项目已建成投产,实现产能2000吨,年销 售收入6亿元,税收6000万元,就业200 人。现二期正在启动,建成后可实现产能 3500吨,可满足年销10至20亿元的市场需 求,形成三产融合的产业示范效应。

#### 激发农村环境治理新活力

干净的村道、和谐的邻里、景色秀 丽的一河两岸、规划整齐的村庄、垃圾 分类井然有序……走进绿茵湖街道斗 篷山村栗木寨,一幅山更青、水更绿、村 更美的美丽乡村画卷徐徐展开。

斗篷山村地处茶园水库上游水源保 护区,是沅江暨清水江发源地和都匀市 饮用水源头,保护生态环境,改善水源环 境至关重要。为切实保护好都匀市民 "大水缸",在斗篷山村原有社管委制度 上,绿茵湖街道人大工委积极推进村"一 级协商"议事工作机制,开展"访、商、问、 回"常态化工作,突出抓好民主协商、监 督问效,探索河流治理新体系,提升河道 治理成效,切实守护好都匀市民饮用水 源头安全。以"街道人大代表中心联络 站+村级人大代表联络室+村民"的议事



都匀市2023年匀酒产业发展人大三级协商会议现场

协商组织体系,开展选民走访252人次, 收集相关民情民意11条;组织村"两委一 队",村民开展河长制工作议事协商5次, 建立村级河道治理村规民约,开展水源 地保护生态文明宣传200余人次,有效制 止了村民生活垃圾乱倒、污水乱排等污 染环境的行为,水源环境得到改善。

下一步,绿茵湖街道人大工委将继 续探索、推广人大协商有效机制,以共 商、共建、共管、共享为基础,做到助力 生态经济、美丽乡村建设"两手抓""两 手硬",以"人大协商"守好发展和生态 两条底线,推动经济社会高质量发展, 助力乡村振兴。

#### 助力企业纾困解难题

为了把代表联系群众、助力优化营 商环境的触角连接到最基层,服务到各 企业,2022年,都匀市人大常委会以"面 向辖区、服务企业"为导向,在绿茵湖街 道建立人大代表服务企业联络室。该 联络室共有驻室人大代表18人,辖区内 现有企业600余家(其中规模工业企业 13家、重点培育企业7家)。

为进一步密切人大代表与企业的 联系,更好地服务企业,在充分吸取人 大代表及企业代表的建议基础上,该联 络室建立定期工作会商制度、代表联系 企业"123"工作机制、分级办理跟进督 办机制等,设立了人大代表公示牌、"选 民意见"征集箱,方便选民自主反映意 见建议。在此基础上,为更好落实"贵 人服务"工作要求,联络室还实行"上门 式服务"制度,主动把接访转变为走访, 确保服务企业"零距离"工作落地生根、 开花结果,为助力园区产业振兴提供坚 强保障。一年来,该联络室先后组织人 大代表走访企业70余人次,收集企业意 见建议40余件,经逐一认真研究,共为 企业解决困难30余件,实现了人大代 表、企业、园区、街道四方共同交流,共 商发展,共绘蓝图

下一步,都匀市人大常委会将持续 聚焦"一个服务(服务企业发展)""两个 产业(匀酒、都匀毛尖)""两个治理(城 市社区和农村基层治理)",深入推进村 (社区)、镇(乡、街道)、市"三级协商"议 事工作,促进都匀经济社会高质量发 展,谱写全过程人民民主新篇章。