

2025年张家界市人大工作现场交流会将于9月25日在武陵源举行,为充分展现八届人大以来履职创新成果,武陵源区及相关单位围绕“服务发展、惠及民生”核心,打造了一批特色鲜明、成效显著的人大工作亮点——从龙尾巴社区“一站三点”锁定旅游促发展,到索溪峪街道联络站织密为民服务网,从“武来调”机制中人大代表化身解纷先锋,再到各领域以代表履职破解民生难题,一系列实践既彰显了人大工作的创新活力,更用实打实的成效诠释了“人民至上”的履职初心,为全市人大工作高质量发展提供了生动样本。



建强履职阵地 织密为民服务网

观摩点一:索溪峪街道人大代表联络站

走进武陵源区索溪峪街道人大代表联络站,办事电子屏幕上滚动的接访排班表格外醒目——日期、驻站代表姓名清晰罗列,群众一眼就能找到“对口”的履职代表。自2025年优化升级以来,这个汇聚32名省市区三级代表的履职平台,凭借“建管用”三维发力,成为代表扎根基层、服务群众的“主阵地”,更成了群众诉求有处说、难题有人解的“连心桥”。

“以前一到用电高峰就担心停电,商品坏了不少,生意也受影响,现在电压稳了,心里的石头终于落地了!”说起喻家嘴商贸城的用电变化,商户唐有国难掩喜悦。这一改变始于今年3月15日——唐有国到联络站反映商贸城电压不稳、频繁停电,导致经营受影响、商品损坏,联络站第一时间介入核实。经调查,喻家嘴商贸城是集住宅、商铺、农贸市场、赶集市场于一体的“四合一”小区,长期使用专用变压器,供电设施老化严重,去年“五一”“十一”假期已出现过长时间停电,给居民生活和商户经营带来极大困扰。

为彻底解决问题,联络站将该事项纳入重点推进工作,推动其列入岩门住宅小区片区老旧小区配套设施建设项目建设,最终确定资金筹集方案;从项目结余资金中划拨150万元,业主自行筹集50万元,区供电公司配套130万元,专项用于“专变”转“公变”改造及新型供电线路铺设,从根本上提升供电稳定性与可靠性。

这样的民生实事,在联络站每天都在发生:严格执行“15、25选民接待日”制度,每月两天安排代表驻站,今年已接待群众120人次,解决岩门新村屋檐脱落、双文村分时用水等问题21个;在喻家嘴农贸市场设立流动联络点,每周三代表“摆摊”听民意,让群众“吐槽”有渠道、诉求快响应;推行“代表包片”制度,32名代表分片联系9个村(社区),每月至少3天进村入户,把服务延伸到田间地头、企业车间。今年6月强降雨期间,包片代表全员下沉,协助转移地灾隐患点居民7户17人;更推动投入380万元的以工代赈项目落地双文村,完成村道拓宽、硬化及休闲步道建设,补齐基础设施短板。

联络站以“硬件规范化、软件效能化、办公一体化”为标准,配齐固定场所、智能接待系统及统一标识,建立“三职责两计划六制度”管理体系,将选民接待、会议协商、日常办公功能融为一体,让代表履职有了“舒心驿站”。

数字赋能更让服务“提速升级”:“代表履职墙”实时公示接待时间、办理事项与群众评价,倒逼代表“亮身份、亮承诺、亮成效”;“码上找代表”二维码打破时空限制,群众扫码即可提交诉求,代表实时接收、及时回应;意见建议经数字化分类、标签化管理后,能自动统计民生高频问题,为代表精准履职提供数据支撑。从建议“提出一交办一办理一反馈”,全程闭环可查,真正实现“办理过程透明、结果可溯”。

为确保联络站长效发力,一系列创新机制持续释放动能:“1个培训”强素质,每月围绕“三会三文”精神、代表法等开展专题学习,提升代表履职能力;“2个规范”打基础,规范站点建设与代表档案管理,32名代表实现“一人一档、一手册、一日志”,履职全程可追溯;“3项活动”连民心,通过“我当代表听民声”,联系选民,向选民述职等活动,架牢“连心桥”;“4项制度”抓长效,以履职考核、意见反馈处理等制度,为代表履职划好“标尺”;“5员作用”促治理,引导代表当好纠纷调解员、民情信息员、法制宣传员、工作监督员、群众服务员,让人大力量融入基层治理各环节。

如今,索溪峪街道人大代表联络站,正以精准的功能布局、高效的服务模式,书写着“为民履职”的生动答卷,成为服务群众“零距离”的典型范例。



创新履职亮实招 为民服务谱新篇

——市八届人大工作第四次现场交流会观摩点提前看

全媒体记者 宋美慧

“武来调”解纷暖民心 人大代表当先锋

观摩点二:“武来调”社会矛盾多元化解

“冒着大雨上门解决问题,衣服鞋子都湿透了,‘武来调’不是口号,是实实在在的行动!”提及参与调解的金融借款合同纠纷案件,人大代表姚帮芳的感慨,道出了武陵源区“武来调”社会矛盾多元化解机制中人大代表履职的民生温度。

2025年2月,武陵源区人大常委会出台相关决定,探索“武来调”模式(谐音“吾来调”),凸显地域特色,将人大代表参与调解作为核心板块之一,联合多方力量构建矛盾化解体系。截至2025年8月底,全区民事纠纷先行调解率超40%,大量矛盾在前端化解、止于诉前,其中人大代表的作用尤为突出。

“多亏代表调解,我们26人的工资终于拿到了!”这是某公司欠薪案中农民工的心声,也是武陵源区人大代表参与“武来调”,助力民生问题解决的缩影。目前,全区86名省市区三级人大代表主动投身法院先行调解工作,创新采用“代表主持调”“代表+N联动调”“线上云端调”等方式,凭借群众信任的身份搭建沟通桥梁,让纠纷调解更接地气、更有说服力。

为确保代表调解合法合规、高效有力,区法院专门出台方案明确代表职责与调解流程,定期组织业务培训,并安排法官助理全程辅助。截至2025年8月15日,人大代表累计接受委派案件388件,调解成功291件,成功率75%,结案标的超2143万元,切实为群众挽回经济损失。同时,代表们还注重从调解案例中挖掘普遍性问题,通过提交议案、建议推动源头治理,实现“化解一案、惠及一片”的效果。

姚帮芳参与的金融借款合同纠纷便是典型案例:2017年,张某因生意周转贷款24万元,后因经营困难无力偿还,银行诉至法院。“武来调”人大代表调解工作室接案后,代表第一时间了解张某的实际困境,随后与法官、调解员冒雨上门沟通,多轮释法明理、协调双方诉求,最终促成还款协议达成,银行当场撤诉。从案件起诉到圆满解决,仅用3天时间,既保障了金融机构权益,也为群众缓解了还款压力。

在人大代表主导调解的基础上,武陵源区进一步联动公安、文旅、景区管委会及乡(街道)、行业主管部门等力量,为代表履职提供协同支撑,让“武来调”机制更具生命力。针对旅游纠纷,相关部门与人大代表形成联动响应,确保游客诉求快速对接、高效解决;面对基层村居、金融、建筑等领域的矛盾,通过“代表+法官+行业干部”等组合模式,整合专业资源,提升调解专业性与成功率。

例如,索溪街道两居民因屋檐滴水引发长达一年的矛盾,街道综治中心启动协同机制,人大代表牵头对接法官、司法所干部及村干部,共同上门走访、厘清责任,最终推动双方达成和解。

2024年5月以来,法院向乡(街道)、行业调解组织委派的劳资、交通、物业等纠纷中,有近半数在人大代表的参与或协调下成功化解,让矛盾在基层、在行业内高效处置。

如今,“武来调”已成为武陵源区人大代表践行“为人民服务”初心的重要载体。通过代表主动下沉、多元协同发力,不仅让民商事纠纷诉讼率大幅下降,更以“看得见、摸得着”的调解成效,提升了群众司法获得感,为张家界市人大工作创新基层治理、服务民生需求提供了生动实践。



让全过程人民民主在乡村治理中落地生根

观摩点三:杨家坪全过程人民民主主题广场

“每个月村里的大小事务都会开会公示,低保户名单都是大家举手表决的,现在我们参与的积极性特别高!”在武陵源区协合乡杨家坪村全过程人民民主主题广场上,村民黄家兴指着

民主步道的宣传展牌,语气里满是当家作主的自豪感。如今的杨家坪村,正以“村里的事村民商量着办、村民说了算”的生动实践,将全过程人民民主融入乡村治理全链条,绘就出基层民主的新图景。

杨家坪村始终牢记“发展全过程人民民主”的重要指示,紧扣省委、



“一站三点”解民忧 法治护航旅游兴

观摩点四:龙尾巴旅游产业高质量发展人大代表联络站

“以前民宿免费接送游客的车总担心被认定为‘非法运营’,现在好了,这个问题通过人大‘一站三点’反映后,直接写进了《张家界市旅游市场秩序管理条例》的修改意见里,我们经营也更安心了!”武陵源区协合乡龙尾巴社区逸秀云山民宿内,老板李伟提起前不久解决的难题,语气里满是感激。这一民生痛点的化解,正是龙尾巴社区“一站三点”人大实践阵地赋能旅游发展、服务群众的生动缩影。

龙尾巴社区地处景区北部,毗邻梓木门票站,田园风光与民宿集群相映成趣,每年吸引大批游客前来打卡度假。为充分发挥人大代表服务旅游、破解发展瓶颈的作用,在武陵源区人大常委会指导下,协合乡人大立足景区特色,创新建立“一站三点”实践阵地——以旅游产业高质量发展为“助推器”、群众参与景区治理的“连心桥”。它用“一核心+三功能”的精准布局,既破解了产业发展、游客服务中的具体问题,更成为人大工作服务旅游发展、代表履职接地气的创新窗口。

条正在推进中,代表建议响应率达83%,真正实现“建议有着落、解决有实效”。

三大功能站点则各有侧重、协同发力,精准破解发展堵点。

优化营商环境监测点聚焦旅游服务与民宿经营,通过专题座谈、台账督办等方式,推动解决停车位不足、民宿证件办理繁琐等问题,不仅完成道路拓宽、增设路灯等基础设施升级,更助力民宿入住率提升15%、黄金茶销售额增长20%,附近居民通过老屋出租、就近务工实现增收,民宿经营者满意度超95%;

金点子收集点面向民宿从业者、游客、居民三类群体,线上开通“扫码提建议”通道,线下在门票站、民宿集群设3处意见箱,累计收集的6条意见全部通过“收集—处理—反馈—应用”闭环整改,如新建下车点公共卫生间、打造“物种外延”夜间体验项目,让游客好评率提升22%;

基层立法联系点扎根一线,围绕旅游管理、生态保护开展调研走访10次,收集的12条基层意见中,2条被采纳写入法规条文,还组织执法检查6次、发放法治宣传资料600余份,群众法治意识显著提升。

如今,龙尾巴社区“一站三点”已成为协合乡赋能文旅高质量发展的“助推器”、群众参与景区治理的“连心桥”。它用“一核心+三功能”的精准布局,既破解了产业发展、游客服务中的具体问题,更成为人大工作服务旅游发展、代表履职接地气的创新窗口。

省人大常委会“三会三文”精神,通过搭建民主平台、深化五维实践、创新议事机制,让民主从理念转化为村民可感可触的日常,更转化为惠及民生的治理效能。

走进杨家坪村,全过程人民民主主题广场是最亮眼的“民主地标”。民主步道展区清晰展示“民主选举五步法”,让村民轻松读懂选举流程:“法伴人生”展区用“小明的一生”漫画解读《民法典》,把生硬法条变成鲜活故事;村民议事广场则是大家常聚的“商量地”,大到集体经济、小到邻里矛盾调解,都能在这里找到解决方案。

“以前村里有事,我们大多是‘听通知’,现在有了这些平台,想说话、有想法都能找到地方说。”村民们的感受,印证着平台建设的实效——自主题广场建成以来,村民参与公共事务的热情显著提升,参与率从40%跃升至85%,“民主桥”“议事亭”成了村里人气最旺的地方,“当家作主”不再是口号,而是触手可及的体验。

“每月15日开议事会,雷打不动!”杨家坪村探索的“四议两公开+

村民议事日”机制,解决了过去“议事随意性大”的问题;开发“杨杨议事”小程序,在外务工的村民也能“云端参会”,不让任何人缺席民主;“阳光监督团”全程跟进,确保每一项决策都落地见效。2024年,村里通过民主决策实施的12个项目,群众满意度达98%。

更贴心的是,村里建立“群众点单—代表接单—两委办单—村民评单”闭环机制,让民主实践直抵民生痛点。推进厕所改造时,党员包联农户收集诉求,村民提出的“适老化”建议被采纳,监督小组严把质量关,最终改造的120户厕所所获群众认可。如今的杨家坪村,矛盾纠纷同比下降60%,连续三年“零上访”,还获评“全国民主法治示范村”,自治、法治、德治“三治融合”的治理路径,让乡村充满生机与活力。

“未来,我们还要继续深化民主实践,让‘人民当家作主’的金字招牌越擦越亮。”杨家坪村的探索,不仅为全过程人民民主写下了“乡村样板”,更成为张家界市人大工作赋能基层治理、服务群众的生动注脚。

