

# 1.1万条“百姓声音”变成治理实效

## 长沙全面推进民意渠道融合联动一体化改革 让民智赋能特大城市治理现代化

● 长沙晚报全媒体记者 陈焕明 通讯员 谭卓

开福区的“地铁小径”，让珠江新城小区居民步行到地铁站的时间从20分钟缩短至5分钟；快递小哥提议的“爱心凉茶”，催生全市1606家“爱心驿站”……这些民生改善的背后，都源于一条条被采纳、办理和转化的人民建议。记者21日从市委社会工作部获悉，长沙全面推进民意渠道融合联动一体化改革，去年共征集办理人民建议1.1万余条，民智正成为特大城市治理现代化的重要支撑，让“人民城市人民建”的理念在星城大地落地生根。

### 系统改革 民意渠道从“分散”到“贯通”

人民建议征集是特大城市治理的“源头活水”，更是践行“民有所呼、我有所应”理念的关键抓手。2025年，长沙作为全省民意渠道融合联动一体化试点城市，率先启动系统性改革，破解长期以来民意渠道分散、办理效率不均的难题。

过去，群众的意见建议散落在12345热线、来信来访、网络问政、领导信箱等6个大类、20个渠道，数据互不联通，办理流程不一。改革后，全市将超过2400万条历史与实时民意数据汇入统一的社会治理信息化平台，同步上线“长沙人民建议征集”小程序和专属二维码，让群众提议从“跑多个门”变成“进一个门”。截至目前，小程序注册用户已突破20万，日点击量超5万人次。

开福区珠江新城小区居民出行难题的破解，成为机制改革的生动注脚。因市水利局防汛培训基地围墙阻隔，小区3000多户居民前往地铁1号线开福区政府站需绕行数百米，十分不便。市民吴先生通过人民建议征集渠道提出诉求后，一体化平台精准识别为跨部门复杂问题，立即启动“主办会办”机制，明确水利局为主办单位、开福区政府为会办单位。经过联合踏勘、现场议事，最终确定“街道社区出资、基地出地”的解决方案，一条200米长“地铁小径”于去年国庆节前建成。

这一问题的解决，还得益于长沙

沙出台全市民意渠道融合联动一体化平台(12345热线)运行管理办法，建立“未诉先办、接诉即办、首问首办、主办会办”的协同机制，从制度层面杜绝“踢皮球”现象。

线下，全市在机关、社区、园区、商圈楼宇等场所，按“一筒一码一表一窗”标准建成上百个实体建议征集点，与代表委员工作室等阵地深度融合。如浏阳市将征集邮筒设计成高颜值烟花造型，推出系列文创产品，让征集点成为传递温暖的“街角会客厅”。

### 民智转化 一批“金点子”落地成“金果子”

“户外工作者夏天暴晒，建议药店增设凉茶供应点。”顺丰快递员黄波及10余名快递外卖小哥提出的建议，如今已升级为全省重点民生实事。

去年5月，市委社会工作部收到黄波等人的建议后，迅速建立“部门指导+企业保障+属地支持+门店参与”联动机制，购置近900个标准化凉茶桶，设计统一标识牌及《建设指南》，联合高德地图上线驿站导航功能，市民搜索“爱心驿站”即可一键直达。截至目前，全市依托药店门店共建立1606家“爱心驿站”，惠及60余万新就业群体。

一批人民建议征集的“金点子”，正转化为城市治理的“金果子”。渔人码头虽跻身夜经济网红打卡地，但其夜间噪声长期困扰周

边居民，市民通过“问政湖南”留言反映这一问题。市委社会工作部依托民意数据研判锁定集中诉求，迅速组建多部门联合治理小组，建立“街道吹哨、部门报到”巡查机制，规范经营与表演行为，固化长效管理办法，实现商业活力与居民安宁的平衡，相关投诉量显著下降。

为搭建起民意直通决策的桥梁，市委社会工作部日前公开选聘100余名人民建议征集特邀建议人，人员构成涵盖代表委员、社区书记、快递外卖小哥等10余个领域，组建起一支懂民意、善思考、能建言的“民间智库”。

同时，长沙建立了“金点子”跟踪转化库，对优秀建议实行“清单管理、项目推进、专人对接”，归集了100条年度“金点子”，超200项建议转化为具体政策措施或民生项目。市民提出的“一码通”解“进门难”建议，推动全市40余个智慧小区开展快递外卖小哥“刷脸”或扫码便捷通行试点。

### 长效赋能 治理效能持续“提质升级”

在长沙，人民建议已不再是简单的“意见反馈”，而是深度融入城市决策、推动治理升级的重要力量。长沙将人民建议征集与“走找想促”活动全面融合，做到同谋划、同部署、同推进、同评价，领导干部下沉一线发现的“问题清单”，与市民群众主动提出的“建议清单”在平台上交汇碰撞、集中攻坚。

基层议事机制让治理更接地气。全市培育“芙蓉夜话”“睦邻议事会”“星城晓事”等一批基层协商品牌，通过“小圆桌”“板凳会”等形式，让居民在家门口就能议事决策。芙蓉区德政园社区依托“人民建议征集点”，收集居民关于老旧小区改造的建议，推动加装电梯、管网更新等民生项目落地；浏阳市集里街道神仙岭社区通过居民议事，推动完成道路改造工程，消除学生上学途中的安全隐患。这些实践让人民建议从“线上”走到“线下”，从“个体诉求”变成“集体行动”，凝聚起基层治理的强大合力。

长沙市政府工作报告指出，深入推进民意渠道融合联动一体化试点，拓展人民建议线上线下征集网络。今年，长沙将持续深化“热线+网格+人民建议”三位一体协同治理模式，开展党建引领接诉即办试点工作，推动“热线+网格”在全市各区县全面落地，让网格员既当“问题发现员”，又做“建议收集员”，实现体制机制与系统平台的双重贯通。

线上将升级“长沙人民建议”小程序，强化全流程查询、专题征集等核心模块；线下推动特邀建议人队伍和实体征集点“用起来、活起来”，工作重心从“建议之事”向“建议之人”转变。同时出台《数字社会“十五五”规划》，建好民意数据“驾驶舱”，推动各领域数据打通共享，让海量建议与热线诉求、网络信息同“屏”共振，提前感知社会脉搏，让民智持续为现代化新长沙建设注入澎湃动力。



长沙120调度员金茵在岗位上。受访者供图

## 您的无声呼救 我们25分钟不间断应答

长沙120调度员金茵凭呼吸声调派救护车救下独居老人

长沙晚报1月22日讯(全媒体记者 傅容容 通讯员 李淑娟 周佩佩)“您好，这里是长沙120，请问是不是需要救护车？”22日上午8时39分，一通特殊的呼救电话，让长沙市120急救中心调度大厅的氛围瞬间紧张起来。电话接通2分22秒，听筒那头始终寂静无声。调度员金茵凭借高度的职业敏感立即回拨，在得到老人一句微弱的“是的……”后，电话再度陷入沉默，只剩急促粗重的呼吸声，传递着未知的危急。

这通“无声呼救”让金茵瞬间警觉。尽管反复轻声呼唤、耐心询问，电话那头再未传来完整回应，但那阵强烈的呼吸声，让金茵判断老人大概率突发急症，已失去正常表达能力。“独居老人、突发状况、地址不明”，三个关键信息在金茵脑海中快速串联，紧急救援即刻启动。

金茵第一时间调取该号码的历史报警记录，成功锁定老人此前留存的居住地址，这也成为破解困

局的关键线索。她立即调派就近救护车前往现场，同时向长沙市110指挥中心发出联动请求：“一名老人呼救后没有说话，仅能听到呼吸声，疑似病情危急，我们已查到历史地址，但是不清楚是否准确，请协助核实。”

为实时监测老人状态、避免其因意识模糊发生二次危险，金茵始终保持电话畅通，一场长达25分钟的“生命连线”就此展开。听筒那头，她紧盯救护车行进轨迹；听筒那头，起伏的呼吸声成为判断安危的唯一信号。金茵不断轻声安抚：“别着急，救护车马上就到……家里还有其他人吗？”

救护车抵达书院路某小区，医护人员进入老人的家里，通过调取120急救资料发现老人本身患有慢阻肺、呼吸衰竭、高血压等基础疾病。医护人员迅速给老人吸氧，其缺氧状况得到缓解，随即恢复了言语能力。据现场医护人员介绍，当时老人的亲人并未在场，此次因突发呼吸衰竭，导致无

法正常言语，才出现了这通“无声呼救”的电话。

医护人员实施紧急救治后，老人被转送至长沙市第三医院急诊科。从回拨电话、调取记录、联动110，到救护车到达现场，金茵轻轻挂断电话时，通话时长恰好定格在25分钟。

目前，老人病情已趋于平稳，他特别向参与此次救援的120调度员和医护人员表达了诚挚的感谢。

长沙市120急救中心提醒：家中有独居老人，尤其是患有慢阻肺、高血压等基础疾病的老人，建议常备相关急救药品和设备，按需配备氧气供给装置；为老人配备应急呼叫设备并放置在易取处，遇有突发情况可第一时间求救，让“无声的危机”能被及时发现，让救援能快速抵达。

为独居老人筑牢生命线。



扫码看视频点赞“生命连线”

三湘名医在线

## 健康

责编/陈良 美编/何朝霞 校对/刘芳

# 冬季戴帽不只保暖，还能预防脑卒中

## 中医认为“头为诸阳之会”，头部保暖是守护脑血管健康的关键防线

● 长沙晚报全媒体记者 杨云龙 通讯员 李聪玲

1月19日至22日，长沙迎来今年首轮低温雨雪冰冻天气。寒气刺骨，有人裹紧大衣，头顶寒风，步履匆匆；有人衣着暖和，头戴帽子，从容不迫。寒，真的会从“头”而入吗？戴帽子能保护心脑血管吗？针对大家关心的这些问题，湖南省职业病防治院(南华大学附属职业病防治院)内科主任医师曾妍和康复中心负责人孙小捷进行了详细解答。

### 冬季气温下降，是脑卒中高发期

1月20日，大寒节气遇上初雪，寒气刺骨。70岁的赵姨突然右侧肢体无力，连筷子都拿不稳。本想休息一下就好了，但过了一会，她的症状不但没有缓解反而有些加重，甚至连路都走不稳了，家人赶紧带她到医院就诊。急诊头部CT排除脑出血，进一步MR检查(磁共振成像检查)后，医生诊断其为脑梗塞。经过系列治疗，目前赵姨病情稳定，正在进一步康复中。

“气温下降容易导致血管收缩、血压升高，从而增加脑卒中的风险。”孙小捷表示，高血压、高血脂、高血糖、长期吸烟等都是引起脑卒中的高风险因素，

### 为什么冬天头部保暖非常重要

近期气温较低，市民要注意保暖，尤其要注意头部保暖。研究表明，静止状态下不戴帽子，气温为15℃时，人体约三分之一的热量通过头部散发；当气温降至4℃左右时，约一半的热量会从头部“溜走”，戴帽子犹如给身体加上一个“暖瓶塞”。

天气寒冷，为什么头部保暖如此重要？孙小捷解释，头部血管丰富且密集，但几乎没有脂肪层保护，所以特别容易受寒，且头部热量散失占全身30%以上，低温会直接刺激头皮血管急剧收缩，导致血压的剧烈波动。对于已有动脉粥样硬化的人群，寒冷刺激与血管痉挛会导致血管进一步收缩与血栓形成，从而引发缺血性脑卒中，同时，血压波

动还可能冲破颅内脆弱的小血管，诱发脑出血。

曾妍表示，冬天戴帽子不仅保暖，还能防病，主要体现在三个方面：为心血管“减负”：寒冷刺激会使头皮血管急剧收缩，影响全身血液循环，加重心脏负担；为补偿头部热量流失，身体会加速心跳、升高血压。对于中老年人及心脑血管脆弱人群，冬天戴帽能有效缓冲冷空气的侵袭，避免头部血管反复收缩扩张，有助于控制血压波动，减轻心脏负担，降低心绞痛、心肌梗死等突发风险。

为脑血管“维稳”：研究显示，气温每下降1℃，脑卒中发病风险增加约1.13%。低温易引发血管痉挛、血压波

伤，约占所有脑卒中的10%至25%；缺血性脑卒中(脑梗死、脑梗塞)，是大脑供血的血管被堵塞导致脑组织供血不足坏死，约占所有脑卒中的75%至90%。

脑卒中发病后4.5小时是救治的“黄金时间”，如果不及时进行静脉溶栓，恢复阻塞的血管，脑组织会出现不可逆的损伤，可能导致瘫痪，影响生活质量，严重的可危及生命。

因此，有高血压、高血脂、糖尿病及既往脑梗塞等高风险因素的人群，一旦出现头痛、头晕、嘴角歪斜、一侧肢体偏瘫、言语不清等症状，应立即送往有卒中救治能力的医院，以免错过最佳治疗时机。

日常生活中，不少人虽有戴帽习惯，却因方式不当给脑血管健康“埋雷”，主要有以下三个误区需要避免：

湿发戴帽：洗头后未吹干就戴帽，湿气会被困在头皮与帽子间，低温下易导致头皮血管收缩异常；同时，潮湿环境可能诱发头皮感染，间接增加脑血管应激风险，尤其是老年人需格外注意，洗头后等待头发完全干燥再戴帽出门。

长期戴帽不摘：冬季，部分人在室内持续戴帽，会导致头皮血液循环不畅，且头部闷热出汗可能引发血压轻微升高，反而违背“稳定血管状态”的护脑初衷，建议室内温度≥20℃时及时脱帽。

戴过紧过厚的帽子：有些人为了追求保暖选择过厚、弹性过强的帽子，这样会持续压迫头皮血管，导致脑部供血不足，出现头晕、头胀等症状，对于本身有动脉硬化的人，可



制图/何朝霞

### 科学戴帽可有效防控脑血管病

能加重缺血情况，诱发不适。冬天戴帽子，保暖与透气并重。因此，优选天然材质如羊毛、羊绒、抓绒等材质的帽子，保暖性强且透气性好；慎选人造革的帽子，虽挡风但透气性差，且易滋生细菌。多汗者可选棉质内衬的帽子；风湿患者可选含远红外纤维的帽子，促进血液循环。帽檐宽度应小于5厘米，戴时以不压眼、两侧视野开阔为宜。帽子过紧会压迫头皮血管，引发头痛；过松则漏风，保暖效果差。佩戴时以自然贴合、不勒头为宜。

孙小捷提醒，中医常说“头为诸阳之会”，头部保暖是守护脑血管健康的关键防线。一项合适的帽子，能通过稳定体温、调节血压、改善循环，为大脑筑起“保暖屏障”。这个冬天，不妨给家人和自己备上一顶暖帽，避开错误戴法，让脑血管病防控从“头”开始。

## 孩子感冒发热突然抽搐 医生教你遇“惊”不惊

长沙晚报1月22日讯(全媒体记者 杨蔚然 通讯员 田望辉)冰雪天受点寒，宝宝感冒发热烧得好烫，并且四肢僵硬、双眼上翻、身体抽搐——这是家长最恐惧的事情，因为不知道宝宝患上了“高热惊厥”。长沙生殖医学医院·儿童医院儿童保健部副主任、副主任医师郭耀宇表示，大多数单纯性高热惊厥不会影响宝宝智力或大脑发育，但复杂性惊厥需要医生进行评估并积极配合治疗。

郭耀宇介绍，高热惊厥俗称“热性惊厥”，是婴幼儿时期最常见的惊厥原因之一。多发生在6个月至5岁的儿童中，通常在体温急剧升高时出现，多在38.5℃以上。主要表现为体温迅速升高，意识突然丧失，双眼上翻或凝视，四肢僵硬或抽搐，可能还伴有嘴唇发紫的现象，持续时间通常不超过5分钟。

婴幼儿高热惊厥发生后，家长需保持冷静并注意计时，记录抽搐开始时间；侧卧防窒息，轻轻将宝宝侧卧，头稍后仰，让其保持呼吸道通畅；创造安全环境，移开周围坚硬、尖锐物品，防止碰撞；解开其衣领、腰带，保持室内通风；清洁口腔，如有呕吐物，需要轻轻清理其口鼻腔。

此时尤其注意，不要强行按住或束缚宝宝，不要往嘴里塞任何东西(包括手指、勺子、毛巾等)，不要摇晃或拍打宝宝，不要掐人中、虎口，不要喂药、喂水。

出现以下情况，需要立即拨打120急救电话或送急诊：首次发作抽搐持续时间超过5分钟，24小时内反复发作，抽搐停止后意识仍未恢复，伴有呼吸困难、皮肤青紫，6个月以下或5岁以上儿童发作。而抽搐时间短(<5分钟)，停止后精神恢复良好，以往有类似发作史，医生已明确诊断过的，可以在门诊就医。