

美丽的“幸福蓝”

——看抚州市东乡区打造“有事找城管”为民服务品牌

本报全媒体记者 杨学文 汤民

“有事找城管”，走在干净整洁的抚州市东乡区街头巷尾，时不时会听到市民的这句口头禅。记者十分好奇，以前的摊贩不是一直叫“躲城管”吗？缘何这里的城管现在成了香饽饽？

“只要是群众的事，我们能办的办、能管的管、能帮的帮，‘有事找城管’是我们强素质转作风的抓手。”东乡区城管局局长胡志和说，“这也是东乡区以城管为突破口，加快推进社会治理现代化，整合资源精心打造的为民服务品牌。”

“24小时热线电话”和“99.96%的处置率”

“有事找城管”，突出的是一个“找”字，首先能找到。借助智慧城市管理系统，东乡城管开通24小时热线电话7912319，并于大街小巷公布城管二维码，让群众以最便捷的方式反映诉求。来到热线电话现场，只见智能大屏显示着实时监控画面，10名工作人员正按照“群众反映—交办(代办)—群众评价”程序，认真处理群众每一个需求。

7月18日，智慧城管指挥中心接到一家药店店员的电话求助：“因忙中出错，我将一买药老人的药拿错了，很害怕出现严重后果。”接到求助电话后，中心工作人员根据老人行走路线，协调城区3个网格中队接力查寻，仅用一个半小时就找到老人并换回了药品。

为提高服务精准性和时效性，东乡城管大力推进智能化服务，主动服务群众，在确保信息安全的前提下，24小时为群众提供寻人寻物等查寻服务。除在交通路口、主要街面设有探头外，还在每一杆路灯、每一个井盖、每一条主干道都进行了可感知的编号，第一时间为市民提供有效服务。

打开一本本热线电话(微信)服务登记表，记录在册的群众诉求林林总总：深夜大排档油烟刺鼻、凌晨货车噪音扰民、家中突然断电……针对群众诉求，东乡城管成立应急中队，随时赶赴现场处置，让群众感受到城管就在身边，用心用情用力兑现“有事找城管”的承诺。截至11月21日，服务热线累计受理市民反馈问题3016件，问题处置率

达99.96%。

从进一步畅通民声通道入手，东乡城管正将“东乡百事通”“城管通”APP等平台优化升级为“我是城市小管家”APP，增加停车、智慧管网等功能，方便市民以文字、图片、视频等方式进行线上实时投诉，并实景查看工作进展，主动接受市民监督，虚心听取市民意见，让“城管蓝”融入市民生活，汇聚市民力量。

靠着市民的口碑，东乡城管获全省城管执法队伍“强基础、转作风、树形象”专项行动先进单位、省文明单位等多项称号和荣誉。

“1%的执法”和“5分钟必达”

在东乡城管的百分制工作内容中，记者看到90%是服务，9%是管理，执法只占1%。城管执法大队大队长李盛说：“执法就是服务，在服务中执法，服务多了，违法的就少了，处罚的就更少了。”

流动摊点是城市管理的难点和堵点，面对四处流动的摊贩，以及随意丢下的垃圾等问题，东乡城管没有一味地劝离甚至驱赶，而是在耐心劝导的同时，主动征求摊贩和各方意见，划出14个固定摊位，建起小市场，让他们安心买卖。贴心的服务，换来的是摊贩的诚信经营和收摊后的干净整洁。

刚性执法在柔性服务中步步减少，柔性服务却在执行中渐渐雷厉风行起来。东乡市民发现，只要一个电话打过去，城管5分钟内就会到达现场。

7月20日凌晨2时，城管执法大队接到群众求助：农民街东边桥头水管破裂，车辆和行人无法过桥。正在值勤的夜间应急小组组长李嘉立即联系自来水公司抢修队，带领3名队员5分钟内赶到现场疏导交通，架起隔离带。经过一个多小时的挑灯夜战，桥头恢复如初。

东乡区城管局在编人员有七成是退役军人，抓住这一优势，东乡城管着力打造“蓝色军营”，以军人铁的意志和铁的纪律锻造一支反应快速、精准到位、攻坚克难、使命必

达的城管队伍。这正是东乡城管承诺“5分钟必达”现场的自信所在，也是其荣获全省退役军人“退役不褪色 退伍不退志”示范单位的力量所在。

17个“红色驿站”和“三网”融合

“有事找城管”，不仅在当地赢得百姓口碑，也得到区委、区政府的大力支持。该区将94项行政权力事项下放到社区，并每年安排财政资金2.5亿元，以整合资源激活城市管理的神经末梢，聚力打造“有事找城管”为民服务品牌。

为此，东乡首先将社区网格、综治网格和城管网格有机融合，使公安、司法、市场监管等相关职能在“三网”融合中实现高效运转，形成“城管吹哨、部门报到”快速联动和“城管下单、部门接单”快速转办模式，并将“党建+”融入其中，不断提升“有事找城管”品牌含金量。由此，17个“城市驿站”变成了“红色驿站”。

11月21日，记者走进“东信红色驿站”，城管驿站管理中心主任叶清秀告诉记者，这里有解决居民反映问题的“邻里会商室”，这里有城管帮代办服务清单，这里有流动党员党支部，这里有人大代表和政协委员关心群众生活的履职平台，这里有快递小哥、网约车司机等新就业群体休息室。只要他们在微心愿墙上留下自己的心愿，就有结对党员干部主动联系。环卫工人想要的新雨衣、快递小哥希望更新的充电宝等一个个心愿得以实现。

驿站管理员余姗告诉记者：“老年人遇到困难都喜欢到驿站诉说，我们除了跑腿代办帮办社保医保外，他们反映的公园座椅矮了、树木遮住路灯等小事，相关部门只要城管下单，都会限时解决。”

地处城区中心的东糖社区党支部书记徐文深有感触地说：“‘有事找城管’让网格化管理越织越密、精细化管理越做越实、智慧化管理越擦越亮，群众的急难愁盼事大都能在现场解决。”由此，社区信访量下降，治安案件减少，邻里更和睦，百姓幸福指数不断提升，美丽的“城管蓝”让城市变得更美好更幸福。



美丽乡村画卷

11月2日航拍的大广高速吉安路段，金色稻田与葱茏林木构成美丽的乡村画卷。近年来，该县践行绿色发展理念，深化国家生态文明示范县创建成果，持续打好“蓝天、碧水、净土”保卫战，以高水平推动高质量发展、创造高品质生活。

本报全媒体记者 李 敬

就业率达97% 无零就业家庭

——一个省级充分就业社区样本观察

本报全媒体记者 洪怀峰

就业是最大的民生，事关千家万户生计。近年来，我省始终坚持“就业优先”为导向，落实落细稳就业和促就业各项政策。特别是为提升城市就业增长点，促进劳动力充分就业，我省积极打造了一批省级充分就业社区样本。

近日，记者走进获评江西省充分就业社区的南昌市青云谱区徐家坊街道建北社区，探寻其就业率达97%、无零就业家庭背后的秘密。

入户摸排，绘就社区劳动力“就业地图”

上面千条线，下面一根针。落实各项稳就业和促就业政策，社区是那根关键的针。那么，一个社区如何穿针引线，把充分就业这项工作落到实处？

“没有调查就没有发言权，我们第一步采取的就是‘敲门行动’，入户摸排社区劳动力就业状况。”建北社区党委书记蒋红向记者介绍，建北社区户籍总人口为4653人，辖区总劳动力人口为2261人，为了全面掌握社区劳动力就业状况，社区设有劳动保障协管员专岗，同时配以16名党员干部和社区热心群众组成的网格服务队，挨家挨户进行劳动力就业状况登记，以此建立就业、失业、监测等台账，并根据失业人员需求进行分类登记，做到底数清、情况明。

社区劳动保障协管员万芳告诉记者，填写一份劳动力就业登记表至少要花费10分钟，一旦碰到家里没人，还要重复上门摸排。经过网格服务队上门入户2000余次摸排，终于实现了社区劳动人口构成清、生活状况清、文化程度

清、技能情况清、就业意向清、培训诉求清、创业方向清。

“通过这一工作，社区有了一本劳动力‘就业地图’，每个劳动力的就业情况一目了然。这些资料输入电脑，实现了动态监测和管理。”万芳告诉记者，前期建北社区劳动力就业台账，为后期做好社区充分就业工作打下了坚实的基础。

靶向施策，破局就业“最后一公里”

“省建材市场招聘搬运工、八大山人梅湖景区招聘导游、灵活就业困难人员可申领社会保险补贴……”记者走进建北社区就业小广场，社区信息宣传栏和LED数字屏幕上，企业招工、就业技能培训和创业扶持政策等信息映入眼帘。

“平时我们在小区宣传栏、微信群里都能看到这些招聘就业信息，社区工作人员还会有针对性地给我们推送。”建北社区郡南府小区居民胡见光告诉记者，有些岗位是社区工作人员点对点联系用人单位来社区招聘的，面试成功率比较高。

蒋红向记者介绍，解决社区劳动力就业，链接资源也很重要，鉴于辖区内有江西耐火材料有限责任公司、江西巨建材家居广场有限公司、司马庙建材市场及王府井大型商业综合体等企业，社区平时与这些企业保持紧密联系，及时了解企业用工需求，定期将空缺岗位点对点发送至社区有需求的居民，做好牵线搭桥工作。截至目前，辖区企业共吸纳建北社区劳动力人员1058人就业。

另外，在开展“充分就业社区”建设过程中，根据社区

劳动力“就业地图”靶向施策，针对有就业意愿且有劳动能力的，将其推荐至辖区相关企业上班；针对有创业能力且有意愿的劳动力，帮扶其创业带动就业；针对有就业意愿但劳动力较弱的困难家庭，将其安置在保洁等公益性岗位上托底。

在这一过程中，建北社区始终把消除零就业家庭和满足失业人员的就业需求作为工作第一目标，开展精准帮扶，制定就业、创业、技能培训年度计划，对他们开展以进行一次职业指导、推送三个就业岗位、推荐一个技能培训项目为内容的就业服务。

“实践中，我们发现创业带动就业效果最好，因为一个人创业成功，可以带动更多人就业。”万芳告诉记者，今年辖区商户卢春吉想升级餐饮店设备，社区帮他申请了20万元创业贷款，如今带动了社区15人就业。截至目前，社区为辖区2家小微企业成功申报创业担保贷款450万元，帮助8名失业人员申请创业担保贷款160万元，为社区就业注入新动能。

如今，建北社区实现了只要社区劳动力想做事、能做事，就有合适的工作岗位，并建立了“一对一”推荐就业、技能培训、扶持创业、给灵活就业人员发就业补贴、托底安置等一站式就业服务机制。

“目前，整个社区无零就业家庭，无长期失业人员，今年6月获评江西省充分就业社区。”蒋红向记者介绍，建北社区充分就业工作已实现制度化、规范化、常态化，实现了居民安居乐业。

叩诊锤、听诊器、血压仪、手电筒……早上8时，艾金凤拎着她的“四件套”准时开始查房。如果不是那一扇扇铁门，她的工作看起来与一般的医生没什么不同。

艾金凤是南昌市第二看守所唯一的医务民警，9月25日，她迎来了人生的高光时刻——当选“全国最美基层民警”。

把好病患关，监所安全风险就降了一半

艾金凤有两个梦想，一个是医生梦，一个是警察梦。2009年，她的梦想一起实现了。

要履行好监管民警责任，还要协调协作医院做好嫌疑人健康体检，负责在押人员健康监测、疾病治疗……娇小的肩膀，担着重任。

2021年春节前夕，因危险驾驶取保的黄某即将入所执行刑罚。按照规定，艾金凤先要入所问诊。

体检心电图提示心肌缺血。艾金凤注意到，黄某一直皱着眉头，脸色苍白。“我胸口痛，一阵一阵，后背‘潮潮的’。”黄某告诉艾金凤，捂着胸口的手一直没有放下。

凭多年临床经验，艾金凤怀疑这是心绞痛急性发作，当即告知办案民警，黄某存在猝死风险，需要立即实施抢救。

“料事如神。”办案民警回忆，黄某被带到协作医院急诊科几分钟后，突然陷入昏迷，“如果不是及时送医，非出大事不可。”

艾金凤一边摸索钻研，一边归纳总结。她首创了每天“重症必查”、连续三天“病情追查”、每周一次“疾病复查”、每月一次“全面筛查”的“四查”工作法，让看守所内发病率和出所就医率逐年下降，让“小病不出所，大病快处置”成为常态。

她还制作了“艾姐抢救癫痫小卡片”，帮助民警熟悉癫痫病人处置的“二保护、三不要”；推出了“艾姐保暖帽”，为患有心血管疾病的在押人员提供保护。

“只要把好了病患关，监所安全风险就降了一半。”艾金凤说。

做高墙内的灵魂“摆渡者”

医务室门上，“艾姐心理驿站”的铜牌分外醒目。艾金凤在工作中发现，一些在押人员因为面临判处重刑、家庭关系紧张，常常自暴自弃、抗拒治疗。“对心理负担重的在押人员针对性开展心理疏导，能发挥药物难以达到的作用。”于是，艾金凤用3年的努力，拿下了国家二级心理咨询师资格证。

身体的病好医，心里的伤难医。犯下故意杀人罪的张某得知判决结果后，一直情绪沮丧，血压居高不下，身上的伤口溃烂。他悄悄停服了药品。

可艾金凤坚持每天为张某清洗溃瘍面、涂药、包扎，距离在一次次谈话中拉近。

“我是个要死的人，身上又那么脏臭，你为什么还要这样待我？”“因为你还活着，我就有责任为你治病，减轻你的痛苦。”

张某号啕大哭，除了悔恨，更有感激。

岗位就是我的战位

2020年初，一场疫情打乱了所有人的生活，监所实行最高等级勤务模式，封闭执勤每个周期40天。

日常工作之外，艾金凤挑起了所里疫情防控的重担。她针对入所、隔离、防护、勤务、谈话、出所、医疗等关键环节，细化了7类30条硬措施，规范各区域、各岗位工作标准和操作流程，严格落实在押人员个人防护、分餐用餐、日常活动等规定。

2020年3月，在押人员帅某胃病发作，吃什么吐什么，还停止了排气排便。艾金凤初步诊断是肠梗阻，需要马上出所就医。“我去。”艾金凤主动请缨，“病人情况我最熟悉，疫情防控措施我也懂。”

CT检查结果印证了艾金凤的诊断，必须手术。从下午2时开始，艾金凤一边与办案单位联系安排警力协助安全戒护，一边与法院联系办理取保候审。帅某被送进手术室时，她看了一眼表，晚上8时30分。

连续6个半小时“闷在”防护服里，身上毛衣早湿透。艾金凤清楚记得，那天夜里，风很冷。

2019年8月，艾金凤子宫肌瘤异常增大至9厘米，医生要求立即住院切除。当时，南昌市打击犯罪专项行动进入攻坚阶段，看守所工作量很大。犹豫再三，她将病情隐瞒下来。

两个月后，知道了实情的丈夫又心疼又生气：“肿瘤万一恶性的，你想过后果没有？”

“我不能当逃兵呀。”艾金凤笑着回答，“岗位就是我的战位。”



11月26日，丰城市孙渡街道冰飞羽绒服厂，工人正在赶制订单。今年以来，该街道不断优化营商环境，开展企业结对走访行动，加大政策扶持力度，帮助非公企业破除发展瓶颈，实现转型升级。

通讯员 王 堃 摄

一面是医生 一面是警察

记『全国最美基层民警』艾金凤

本报全媒体记者 杨静 实习生 钟欣