

# 知人知事解心结

——樟树市巧用“两把钥匙”打开基层善治之门

## 社会治理在基层

本报全媒体记者 付 强  
邮箱:307237420@qq.com  
微信号:307237420

“一把钥匙开一把锁”，提升基层治理效能，需要用对方法才能事半功倍。在樟树市，一名扎根基层22年的政法工作者——肖秋龙摸索出“三认四提四知”网格化工作法，在宜春市各县（市、区）推广；“四招解四结”家门口解纷工作法入选全国“枫桥式工作法”。这两个工作法如两把“钥匙”，打开基层善治之门。

### 从“陌生拒拒”到知根知底

6月13日，当王细云看到8岁的小炳（化名），在樟树市特殊教育学校课间休息时蹦蹦跳跳、笑容灿烂时，感到很欣慰。不久前，樟树市福城街道福城社区网格员王细云在“百佳花苑”楼盘走访时，发现小区新入住的一位奶奶带着孙子在小区广场活动，却几乎没有言语交流。攀谈中，王细云得知小炳患有孤独症，存在社交、沟通障碍，到了年龄没有上学，再加上他的父母已离婚，由奶奶一个人照顾，日子过得紧巴巴。当即，王细云向上级部门报告，福城社区、福城街道办事处、樟树市民政局等单位迅速为小炳申请到困境儿童基本生活费，并安排就读樟树市特殊教育学校。现在，小炳一边学习，一边康复治疗，情况明显好转。

福城社区地处樟树市中心城区，辖23个小区，常住居民6400户1.6万余人，是个管理面积大、居民人数多、人员构成复杂的



肖秋龙（左一）正在调解纠纷。

本报全媒体记者 付 强 摄

社区。

“你们是如何做到精准服务的？”面对记者的疑问，王细云说，这得益于樟树市推行的城区网格化“三认四提四知”工作法，即“认路认房认人、提房知人、提人知事、提事知情、提情知策”。

“网格员就应该认路、认房、认人，否则难以做好群众工作。”福城社区党支部书记、居委会主任朱林表示，过去，网格员入户走访，常被居民误以为是推销和诈骗人员而被拒之门外。2021年底，该社区试点推行“三认四提四知”工作法后，网格员主动上门服务，为老年人义务理发，激活电子社保卡、医保卡，为居民子女课后提供免费托管服务等，从细微处感动居民，不知不觉就认路认房认人了，成了群众的贴心人。

### 从“群众找”到“找群众”

如今，福城社区哪家有高龄、空巢、行动不便的老人，哪些邻居有矛盾，哪个楼盘设施设备有安全隐患等，王细云等网格员

均了如指掌，“三认四提四知”工作法也成为樟树市网格化管理服务的特色品牌和闪亮名片。

提出这个工作法的，是樟树市委政法委一级主任科员肖秋龙，一名扎根基层22年的政法工作者，他获评“2023年度全国法治人物”。他一辆自行车、一个公文包走遍樟树市的街头巷尾、乡间田野。肖秋龙告诉记者，跟群众打交道这么多年，他发现，基层治理智慧在民间，一把锁总有一把钥匙能打开。

在推行城区网格化“三认四提四知”工作法的同时，肖秋龙又跑遍全市16个农村乡镇、街道，提炼出农村版的“三认四提四知”，充分发挥网格员人熟、地熟、情缘熟的优势，做到网格内底数清、情况明，及时排查矛盾纠纷、风险隐患线索。

在肖秋龙看来，基层治理的主体是人，对象也是人，要把以人为本贯穿基层治理全过程、全领域，强化网格“前哨”作用，从“群众找”变为主动“找群众”，把网格服务

延伸到群众身边。

### “四招解四结”就地解纷

发现矛盾纠纷后，如何化解是关键。肖秋龙说，化解纠纷就像中医看病，每个纠纷的矛盾点就像不同的症结，化解矛盾纠纷表面上是解开“事结”，实际上要解开的是当事人的“心结”。

为此，他与基层干部群众一起摸索出“四招解四结”家门口解纷工作法，即用脚板磨平“怨结”、用热脸融化“气结”、用“婆婆嘴”解开“心结”、用“母舅”打开“事结”，通过在全市运用推广，一大批家庭邻里纠纷化解在家门口。

樟树市刘公庙镇横塘村村民刘某某驾驶一辆电动二轮车与村民卢某某驾驶的一辆二轮摩托车发生碰撞，造成刘某某倒地受伤。虽然刘某某负此次事故主要责任，但是其住院花费了巨额医疗费，他向在此次事故中负次要责任的卢某某索赔4万元，卢某某对此却不认可，邻里关系紧张，矛盾一触即发。网格员第一时间了解情况后，引导双方来到“老卢调解工作室”调解。“全国模范人民调解员”卢桂儿释之以法、晓之以理、动之以情，表明卢某某家庭困难，拿不出4万元，案件久拖不决不利于化解邻里矛盾。调解不到一个小时，卢某某赔偿7000元了结此事，双方相互致歉握手言和。

在肖秋龙的传帮带下，刘公庙镇培养了50名有丰富基层工作经验的村级调解工作志愿者，他们分布在各村、组，形成一张覆盖全镇的“大调解”网络，成为平安、和谐乡镇的守护者。“三认四提四知”工作法推广以来，该镇共成功调解近200件群众的操心事、烦心事、揪心事。

除“老卢调解工作室”，近年来，樟树市还成立了“老尹调解室”“林姐调解工作室”“刘钦牛调解室”等32个特色品牌调解室，形成共建共治共享的基层社会治理新格局。

## 古樟旁，“00后”女生开了家村咖

本报全媒体记者 曹诚平 赵 影

“请来一杯生椰拿铁。”  
“好咧！”

6月13日，在宜春市袁州区南庙镇梅花村，“远椿咖啡”主理人刘静怡不停地忙着磨制、冲泡咖啡，招呼客人。

“坐在古樟下面，品品咖啡，发发呆，这慢生活太悠闲了！”专门从新余市区开车1小时来此“打卡”的何先生一脸惬意。

2004年出生的刘静怡是一名即将毕业的大学生，拥有一家属于自己的村咖，是她一直以来的梦想。一个偶然机会，她发现梅花村集古树、老屋于一

体，且交通便利，于是在两棵古樟旁打造了这家木屋村咖。今年“五一”假期，“远椿咖啡”试营业，每天客人络绎不绝。

“莫以宜春远，江山多胜游。”刘静怡说，“乡村已成为新一代消费者理想的休闲旅游目的地，‘远椿咖啡’依托当地独特的自然资源和文化底蕴，致力于打造一个融合精品咖啡、土窑面包、文化活动于一体的全新休闲体验空间。”

刘静怡说，她的目标是以梅花村为总部，5年内打造20家村咖，整合咖啡全产业链，涵盖生豆采购、烘焙、礼品等环节，打造出属于自己的村咖品牌。



刘静怡热情地为顾客端上咖啡。

本报全媒体记者 赵 影 摄



村咖成为客人们喜爱的网红“打卡”地。

本报全媒体记者 曹诚平 摄



古樟旁的网红咖啡屋。

本报全媒体记者 赵 影 摄

## 美丽农村路连起好山好水好生活

——婺源县秋口镇石门村见闻

吕富来  
本报全媒体记者 徐黎明  
邮箱:344581279@qq.com  
电话:0791-86849940  
新浪微博@江西日报徐黎明

芒种时节，记者来到婺源县秋口镇王村石门自然村，民宿鳞次栉比，游客们在此体验乡居生活，静享慢时光。

“石门村的发展变化，我是参与者、见证者，感触很深。”王村党支部书记、村级路长俞志金在村委会工作了26年。他拿数据说话：2013年，石门村人均年收入不足4000元；2023年，村民人均年收入3万余元。“10年来村民收入大增的原因之一，是农村公路建设。”

2018年9月，婺源获评首批“四好农村路”全国示范县。近年，婺源实施“四好农村路”县道升级改造项目，其中秋口镇内的公路有4条约43公里，总投资约3.9亿元。在农村公路建设过程中，俞志金和镇村干部、施工单位一道，遵循“一路一风景、一路一特色”，按照每条公路都体现最美乡村形象的要求，让农村公路“四季皆景”“四季宜游”落地见效。

“我们将红叶石楠、紫荆、紫薇、桃花、桂花等多种植物，合理融入公路沿线绿色生态景观，科学实施路域绿化美化工程，使每条‘四好农村路’都成为最美乡村的风景线。”谈起农村公路建设，俞志金娓娓道来。在将农村路打造成景观路的同时，秋口镇实施农村人居环境整治专项行动，使得“以路为景、以路串景、路景融合”得到完美呈现。其中，依托美丽农村路连起的“‘婺’里看花·寻芳之旅”（月亮湾—李坑—汪口—江湾—晓起—江岭—篁岭）获评“全国乡村旅游精品线路”。而月亮湾，正是石门村的天然湿地景观。

俞志金向记者算起了一笔生态账：借助四通八达的交通和赏心悦目的人居环境，秋口镇打造精品古驿道和研学旅游线路30余条，新增省3A级乡村旅游点3个，入选“江西省乡村振兴示范镇”创建名单，诠释着良好生态环境是最普惠的民生福祉的生动内涵。

在“四好农村路”县道升级改造项目的辐射带动下，当地多方争取资金100多万元，对石门村至婺源北高速的村道进行了沥青路面改造，畅通了石门公路微循环，打通了高速公路连接石门百姓家门口的“最



后一公里”，使得农村公路串街联乡、通山人林，让农村更美丽、文旅更繁荣。

抓住农村公路条件改善机遇，石门村顺势而上，打造了蓝冠噪鹛科普馆、湿地公园研学基地、樱花休闲旅游步道等一批生态景观，观鸟客、休闲客、度假客等纷至沓来，村民们吃上了“生态饭”。

村子名气越来越大，不少村民选择回乡创业。2023年10月，曾在南昌、武汉、深圳等地工作的村民许美玲回石门村开民宿。她参加民宿经营培训班，学会了在电商平台做推广，在家门口赚钱。像许美玲一样，更多的年轻人选择回到村里，在传统

与现代的碰撞交融中，古老村落的现代质感令人着迷。石门村查记酒坊和盒马鲜生、阿里合作开发的新品米乳，借助电商，走进千家万户……

“这几年，全村人口仅512人的石门村，年接待游客达30万人，发展特色民宿和农家乐40余家，带动100余人走上富裕路。”俞志金说，下一步，石门村将做好“两园三基地”文章，即打造村民生产生活的幸福家园、游客休闲旅游的度假乐园，建设国际性鸟类论坛基地、科普研学基地、大学生电商实训基地，让“四好农村路”成为永不凋敝的绿色财富通道。

“四好农村路”吸引全国赛事在婺源开展。

本报全媒体记者 徐黎明 摄

## 接诉即办快速清障

卢庚连 本报全媒体记者 陈 璋

近日，宜春市袁州区柏木乡石湖村的鱼塘旁，堆积多日的建筑废料被彻底清理。这场由12345热线推动的清障行动，再次体现了当地“接诉即办”的政务温度。

石湖村村民向12345热线反映，该村在改造中拆除旧水渠产生的混凝土块及钢筋堆积在鱼塘边，不仅阻碍通行，而且存在安全隐患。柏木乡政府立即启动应急响应机制，安排工作人员现场督办，责令施工方调整工序，优先对废料实施分类处置。清理过程中，村委会同步设置警示标识，安排专人引导村民绕行。当最后一车碎石驶离村庄后，12345平台上相关标识显示为“已办结”。“我们将进一步提升服务水平，让12345热线成为更好的连心桥。”柏木乡相关负责人表示。

## 闲置村小变幸福院

曹钰烨 本报全媒体记者 曹章保

近日，瑞昌市肇陈镇大林村一座废弃村小经改造，成为集养老育幼于一体的“一老一小”幸福院，惠及周边4个村民小组200余人。

不久前，一场“屋场亮话”活动在大林村举行，肇陈镇党委了解到，大林村留守老人面临做饭难、文娱活动少等问题，同时，留守儿童暑期教育缺失问题突出。该镇党委经调研论证，决定将该村闲置村小改造为多功能幸福院。幸福院坚持就地、就近、就便原则，设观影室、棋牌室、休息室及餐厅，为老人提供就餐、文娱和午休服务，并联合该村经济合作社开设“银龄车间”，组织老年人进行艾草包装等轻体力劳动，助其增收；针对留守儿童，筹备暑期“邻里七色花”课堂，组织返乡大学生提供课业辅导、防溺水水宣传等服务。

## 筑牢社区安全屏障

本报全媒体记者 洪怀峰



活动现场，消防救援人员与孩子们交流。

本报全媒体记者 洪怀峰 摄

日前，南昌县八月湖街道芳草路社区联动消防救援、公安等部门，开展消防安全宣传进社区活动。

活动现场，震撼的火灾案例视频直击人心：电气短路、燃气泄漏等日常疏忽酿成的惨痛事故，让居民深刻意识到“隐患险于明火”。志愿者们派发《家庭防火手册》，讲解初期火灾扑救、报警求救、疏散逃生等规范流程；消防救援人员手把手教居民防火、灭火、逃生等应急技能。芳草路社区党支部书记熊志表示，社区将持续开展楼道清障、家庭隐患排查等专项行动，通过“知识普及+实操培训”，筑牢社区消防安全防线。

拆除招聘「35岁门槛」正当时

洪怀峰