

# 丰城市推进制度改革全过程回应群众诉求——接诉即办解民忧

周依洁 叶翔宇 本报全媒体记者 邹海斌

“楼下餐馆油烟呛人，过去给几个部门打投诉电话，都没法解决。现在一个电话过去，第二天就有人上门处理。”谈起最近一次的投诉经历，家住丰城市剑光街道的孙友根竖起了大拇指。从“多头跑”到“一次办”“马上办”，丰城市推进的“接诉即办”制度改革，带给群众看得见的变化。

群众诉求渠道不畅、派单不准、办理不高效等问题既困扰群众，也考验基层治理的智慧。丰城市成立接诉即办中心，配强专职干部，履行制定分拨规范、跨部门调度等五大职能，实现“一个中心管到底”。该市打通12345热线、地方政务平台等数据壁垒，引入AI智能化分析，开发诉求智能分析大模型，提升了派单效率和精准度。

“自试运行以来，平台自动筛选重复诉求720个，减少无效工单201个，还对29个疑难复杂诉求发出预警。”丰城市委社会工作部部长兰国介绍。这意味着，群众的呼声，不仅被听见，更能被听懂。

丰城市建立诉求分级处置机制，对于群众的简单诉求，推行1小时内响应、24小时内办结的“秒派速办”模式；对于跨部门、权属不清的复杂问题，启动协同联办，由主管部门牵头，相关单位协办，接诉即办中心统筹协调，防止部门间踢皮球；针对那些反映集中、久拖未决的“老大难”问题，则实行提级处置，由市领导牵头，通过现场办公会、专题调度等方式强力推动。

分级响应，让难题“一办到底”。自分级处置工作开展以来，派单准确率从88.3%提升至97.5%，24小时内办结工单占比超90%，跨部门事项平均处置周期缩短三分之一，重大疑难工单化解率达98.4%。

为了让群众的期待不落空，丰城市建立平台督办、跟踪督办、重点督办机制。智慧平台对临期、超期工单自动预警，并将信息推送至部门主要负责人；对于长期未反馈的工单，由指挥中心、市两办乃至纪委监委接力督办，形成

强大合力。丰城市接诉即办中心负责人徐龙心向记者举例：一个关于维修路灯的工单临近截止时间还未处理，预警信息将发送至相关负责人，由相关负责人抓落实，直到问题圆满解决。

同时，一套多维考评机制应运而生。工单提前办结率、诉求解决率、群众满意率等指标被纳入单位综合考核，群众不满意，工单就得退回重办。

全程督办，让满意度提升。丰城市建立诉求成果转化机制，通过深度分析群众诉求规律，将“解决一件事”升级为“办好一类事”。2025年以来，该市形成多份专题报告，推动解决了不少民生痛点。

从被动响应到主动治理，丰城市的“接诉即办”制度改革，不仅改出了效率，更改出了温度，诉求按期办结率达99%，群众满意度升至95.72%。一个个电话、一条条信息，群众的呼声在丰城不仅被听见，更获得暖心回应。



1月10日，2026首届探城车旅越野集赛在德兴市凤凰湖景区开幕。此次赛事设置丛林穿越单车计时赛、场地障碍单车挑战赛两个项目。通讯员 詹求昊摄

## 广昌一站式综治中心 高效化解基层纠纷

本报广昌讯（全媒体记者任为）“以前办事不知道找哪个部门，跑几趟都没结果，现在综治中心一个窗口就能受理，太方便了。”近日，在广昌县综治中心服务大厅内，前来咨询劳资纠纷的李先生对这里的服务赞不绝口。

近年来，广昌高标准推进县乡村三级一站式综治中心建设，聚焦矛盾纠纷化解和社会治安风险防控两大核心职能，统筹诉讼服务中心、检察服务中心等多个平台功能，实现一个中心调动多方资源。为确保中心高效运转，该县建立矛盾纠纷调解运行流程，以及人员进驻、首问责任等一系列配套制度，要求所有群众诉求登记在册，明确办理时限和责任主体，全程跟踪督办，确保事事有回音、件件有着落。

据统计，截至目前，该县已建成覆盖11个乡镇和1个城市社区管委会的一站式调处中心，140个行政村（社区）的矛盾纠纷调解中心实现挂牌运行，各级调解中心共受理各类矛盾纠纷1923起，成功调解1886起，调解成功率达98.08%。

## 湖口多部门联动 护航候鸟安全越冬

本报湖口讯（全媒体记者周亚娟 通讯员徐会刚）近日，在鄱阳湖湖口水域，监测到东方白鹳、白头鹤、小天鹅、白枕鹤、灰鹤等40余种、共计2.6万余只候鸟迁徙至此栖息觅食，湖面上候鸟翔集、嬉戏游弋，构成一幅生动和谐的生态画卷。

鄱阳湖是亚洲重要的越冬候鸟栖息地，作为候鸟迁徙路线上的重要驿站，近年来，湖口县持续开展湿地保护与生态修复，为候鸟提供了良好的栖息环境。

为确保候鸟安全越冬，湖口县公安、农业农村、林业、水利等部门组成联合检查组，常态化开展湖区巡查与排查工作，严厉打击破坏湿地、非法捕猎、违规捕捞等危害候鸟及其栖息环境的行为。同时，当地加强宣传教育，在沿湖区域张贴通告，引导公众自觉保护湿地与候鸟，劝阻垂钓、车辆碾压湿地等行为。

“现在大家的保护意识增强了，都很配合我们的工作。”湖口县林业局候鸟巡护员徐林锋说，他们每天坚持早晚巡湖，重点清理非法渔具、制止干扰候鸟活动，确保湖区秩序。

江西鄱阳湖国家级自然保护区管理局湖口保护监测站站长高新介绍：“随着水位持续下降，为了及时发现并处置威胁候鸟的安全隐患，我们将进一步加密巡护工作。同时，继续加强监测与保护，为候鸟营造安全、稳定的迁徙环境，让这片湿地成为候鸟永远信赖的家园。”



资溪县红十字会联合县摄影协会，组织4支摄影志愿者队伍开展公益拍摄服务活动。图为1月10日，在马头山国家级自然保护区只有3名公安民警的“袖珍”派出所，志愿者正在为公安民警拍照。特约通讯员 吴志贵摄

## 红色引擎驱动“物流大县”

——峡江县“峡客行”党建平台引领行业升级发展

丁水平 陈福平 本报全媒体记者 李 歆

冬日的清晨，货车司机肖建斌将车缓缓驶入峡江县赣中现代物流园。车头上，“党员先锋车”的标识格外醒目。停好车后，他走向熟悉的“峡客行”驿站，接了杯热水坐下，让疲惫的身体放松片刻——这里，是他千里奔波途中一个温暖的港湾。

峡江县常住人口不足15万，却是一个“车轮上的大县”，聚集了660余家货运物流企业，大型货车保有量近1.4万辆，从业人员超3万人。面对规模庞大、流动性强的群体，该县以党建为引领，创新打造“峡客行”党建服务平台，将从业人员转变为参与行业治理、助推产业发展的有生力量，探索出一条党建引领新业态治理与发展的路径。

### 安装“红色导航”让流动党员“归队”

“我们很多党员司机常年在外面跑，就像天上的星星，看得见却聚不拢。”峡江县货运物流行业党委副书记肖永根这样描述最初的困境。在课程体系共建、实训平台搭建、师资队伍培育等方面开展深度协同，共同开发贴合行业前沿标准的核心课程，全面引入华为最新技术认证体系，实现课程内容与岗位认证要求无缝对接；建设集教学、实训、认证于

为此，峡江县积极开展“组织找党员、党员找组织”的“双找”活动。通过数据比对、企业走访和线上登记，该县精准识别出120余名流动党员司机，并建立动态台账。同时，由县委改革委牵头，调整强化县货运物流行业党委，创新采用单独建、联合建、挂靠建、行业建、集中管的“四建一管”模式，为党员司机组建一批党支部。

“以前是‘满天星’，现在聚成了‘一团火’，归属感大不一样。”流动党员司机边小庆告诉记者，平时跑车空闲时，可以登录线上“峡客行”APP学习。跑车累了，也可以到物流园区或国道边的“司机之家”休息、充电。行业党委还持续和大家保持联系，每月开展走访、座谈，让大家感到组织就在身边。

### 绘制“暖心地图”把服务送到车轮边

党组织建起来了，如何让它真正发挥作用？“峡客行”党建服务平台的答案是：聚焦司机最迫切的需求，提供实实在在的暖心服务。

“以前遇到合同纠纷或事故处理，不知道要跑多少个部门。现在走进驿站，常常‘一趟清’，省心又省力。”峡江县纵横物流有限公司负责人熊明辉高兴地说。

赣中现代物流园的司机驿站，除了提供休息、淋浴等基础服务外，还专门设立了“道路交通运输法律服务点”、矛盾纠纷调解室和心理咨询室。县法院、司法、公安、工会等部门派员驻点或轮值，将法律咨询、安全培训、心理疏导和纠纷调解等专业服务送到司机身边。

诉求响应机制同步高效运转。司机们通过“峡客行”APP或服务热线反映的困难，能直达行业党委，形成司机提诉求、党员先牵头、部门响应的闭环流程，一般事项2个工作日内即可办结。截至目前，行业党委已累计协调解

决异地交通违法行为、子女入学、紧急医疗救助等方面问题120余个。

“看到反映的问题能快速得到回应和解决，感觉在路上跑车，心里更踏实、更有依靠了。”党员司机肖建斌说。

### 切换“高速模式”驶上产业发展快车道

党建工作的成效，最终要通过推动高质量发展的成果来检验。“峡客行”党建服务平台将组织优势持续转化为产业发展的动力。

针对长期困扰行业的“车找货难、货找车难”信息壁垒，平台积极对接赣中物流大数据平台，推动货源与车源信息智能匹配，有效降低了车辆空驶率。“现在通过平台接单，线路更优、效率更高，收入也更稳定了。”边小庆说。

面对车辆挂靠经营比例高、管理不规范等行业痛点，行业党委推动制定符合本县实际的行业规范指导准则，引导企业健康发展。在赣中现代物流园等重大项目建设一线，党员突击队发挥了攻坚克难的核心作用。前期征拆过程中，党员专班在3个月内平稳完成690亩征地，化解矛盾20余起。在园区建设中，党员骨干带头驻扎工地，保障了项目高质量快速推进。

在党建引领下，峡江物流产业跑出了加速度。2025年，峡江物流产业营业收入突破100亿元，较上年增长15.6%。

## 青山湖区托起幸福“夕阳红”

过去一年，南昌市青山湖区扎实推进各项民生重点工作，特别是在养老服务领域，通过加快项目建设、完善服务体系、创新服务模式，交出了一份温暖厚重的民生答卷。

青山湖区始终坚持以人民为中心的发展思想，大力推进一系列看得见、摸得着的惠民项目，涵盖养老、助餐、移风易俗等

多个领域。南钢街道综合养老服务中心的建成投用，为周边老人提供了日间照料、康复护理、文化娱乐等一站式服务；南钢街道江氨社区嵌入式养老院巧妙融入居民区，让长者在熟悉的环境中也能享受到专业照护；在塘山镇，4个新建的老年助餐点有效缓解了部分老年人吃饭难问题……

在硬件上发力，更在服务体系上深耕

细作。青山湖区民政部门进一步推动适老化改造精准入户，严格审核筛选了22家优质商家入驻养老综合服务平台，为老年人家庭改造提供可靠选择。2025年，全区新增了97户以旧换新居家适老化改造家庭，并已全部完成改造验收；累计为1.5万余名高龄老人发放津贴2068.8万元，为320名经济困难老年人发放“两项补贴”

18.3万元。

同时，该区扎实推进省养老综合服务平台数据录入工作，养老信息化建设提速增效，2025年已完成超7万条老年人信息、11家养老机构备案信息、562条从业人员信息的录入，并动态更新在院老年人、从业人员、机构等信息，让养老服务可追溯、质量有监管。

（吴成）

## 赣西科技职业学院成为华为“认证级”ICT学院

近日，赣西科技职业学院经华为严格评审与认证，正式成为华为“认证级”ICT学院，认证方向涵盖云、企业无线、数据存储、数据通信、计算、终端、数字能源、光等八大领域。这标志着该校在ICT（信息与通信技术）全领域人才培养体系、专业化教学资源建设及产教融合实践方面，获得业界权威认可，为学校高质量发展注入强劲动能。

近年来，该校精准锚定数字经济产业核心人才需求，重点培育ICT领域专业人才。自与华为开展合作以来，双方立足八大认证方向，在课程体系共建、实训平台搭建、师资队伍培育等方面开展深度协同，共同开发贴合行业前沿标准的核心课程，全面引入华为最新技术认证体系，实现课程内容与岗位认证要求无缝对接；建设集教学、实训、认证于

一体的专业化ICT实训中心，为学生提供“学练考”一体化实践环境；组织教师参与华为官方专项培训，打造兼具深厚理论素养与丰富产业经验的双师型教学团队，全方位增强人才培养与产业岗位需求的契合度。

据了解，该校成为华为“认证级”ICT学院后，学生可在校园内直接参与华为HCIA（华为认证ICT工程师）等系列认证

的专项培训与考试，考取行业认可度高的职业资格证书，大幅提升就业核心竞争力。同时，双方将联合开展技术沙龙、专项技能竞赛、企业定向实习等活动，推动教学内容与产业前沿技术同步迭代，着力培养更多适配数字经济发展的复合型ICT复合型人才，为区域数字经济发展提供人才支撑。

（符小周 戈斌）

## 精准施策 推动会议开出实效

“更务实，更精简，更有针对性。”日前，在宜春市袁州区湖田镇基层协商议事平台座谈会现场，政协委员徐波由衷感慨，话语间满是对协商会议的认可。

近日，该镇召开座谈会，镇党委书记开门见山定规矩：聚焦农文旅融合发展建言献策，每人发言控制在5分钟内。与会人员紧扣主题、直奔问题献良策，相关职能部门立足职责、聚焦落实作回应，全力戒除空话套话、杜绝拖沓冗长。“以前开会动辄3小时起步，开会还要连夜整理材料，常常忙到深夜。”负责撰写调研材料的李军直言，如今会议议题清晰明了，大家的发言言简意赅，整理材料的压力大幅减轻。

湖田镇精准施策打出组合拳。一方面，大力推行“多会合一”，将同一系统、内容关联的会议合并召开，从源头上精简会议数量、压缩会议规模；另一方面，制定开会三项原则，即会前由党政办公室汇总全部议题、同步共享相关材料，会上由关联部门一次性集中讨论并现场决策，会后形成详实会议记录并明确督办时限，以全流程闭环管理确保会议开出实效。

举措落地见效，湖田镇月会议议题总量下降30%。镇农业农村办干部刘远林深有感触地说：“如今，我们可以腾出更多时间面对面倾听群众需求，实打实解决生产难题，干群关系愈发融洽。”

（彭丹）