

# 叩开千家门 温暖万家心

## ——上饶以“三心”联动探索基层治理现代化新路径

沈祖文 本报全媒体记者 卢瑛琦



“降压药够吗？今天身子舒坦不？”网格员轻轻叩开独居老人的家门，给老人量血压后，顺手打开冰箱看看菜新不新鲜；“路灯不亮了，晚上出门不安全！”居民一个电话，维修队半小时内赶来点亮街角；邻里为空调外机位置争执不下，社区干部上门协调，双方最终握手言和……这一幕幕，如今在上饶的城乡巷陌，已是寻常景象。

基层治理，千头万绪，说到底还是千家万户的事。在上饶，这个江西东大门、四省交界处，治理难度更添几分——区域广、流动人口多。面对复杂局面，治理的突破口在哪里？2025年以来，上饶以一场“连心走访、贴心办事、暖心解围”为核心的“三心”联动实践作出回答，通过制定实施意见，提出10条具体举措，推动机制优化、责任细化、任务具体化，让许多曾经难解的民生问题，找到了“最优解”。



上饶市“E呼即办”联合指挥中心政务大厅，话务员正在受理群众来电诉求。

### 连心走访，织密民情一张网

“基层治理，首先得摸清人员‘底数’、把准群众‘诉求’。”一名社区干部的话语道出了开展连心走访的核心要义——治理的阵地就在街头巷尾，在百姓家中，在每个网格员。着眼破解原有网格划分偏大、管理粗放、效率不高等难题，上饶持续优化调整网格、整合力量资源、精准分类走访，深化“走村不漏户、户户见干部”机制，推动党员干部密切联系服务群众，常态化上门走访常住户，“线上+线下”联动走访流动户，确保走访全覆盖、治理无死角。

网格是基层治理的基本单元。上饶创新实施“三上三下”网格调整工作法，综合公安、统计、卫健等部门人口信息数据，由乡镇(街道)自主提出调整方案，经部门联合研判核查，县级党委研究认定，调整优化城乡治理网格2万余个，新增网格9000余个。在城乡各地，网格员每日巡访随访常住户、每周走访困难户、随时随查流动户，县乡干部常态化走村入户，摸清

人员底数，分类建立人员信息库，实现周期性全覆盖，做到民情在网格掌握、服务在网格开展、矛盾在网格化解、问题在网格解决。为进一步建强网格员队伍，上饶依托基层治理骨干队伍履职能力提升专项行动，采取集中授课、案例教学等形式，分类分层对网格员进行政策业务培训，助力提升服务群众本领。

“网格员小周经常来走访，拉拉家常、问问难处，我们都把她当成自家人了。”上饶市信州区水南街街道居民李大姐笑着说。上饶市共有7.6万余名像小周这样的网格员，大家有着共同的任务——用脚底板“画”地图。谁家老人独居、谁家孩子留守、谁家有人病、谁家有矛盾，心里都有一本清清楚楚的“民情账”。去年以来，上饶市网格员通过日常走访，自办采集事项34.8万件，化解矛盾纠纷29.2万件。

“以前总觉得自己‘漂’在这里，现在大事小情都有人惦记着，心里热乎了！”在

上饶市广信区罗桥街道下山村租住的务工人员潘云峰，说起如今的网格服务，话语里满是肯定。他口中的变化，源于该区针对城中村等重点治理区域推行的“党员联户+动态联管”机制，绘制“人口、居住、包保”三张联动图，42名党员与706户居民结对，实现“人住即访、变动即知、有需即应”，并协同网格员、辖区民警建立信息共享以及联动处置闭环，确保流动人口“进网入格、服务同步”。孩子入学、医保办理这些曾经的操心事，如今都有人主动过问。“联户党员小张隔三岔五就来转转，从‘没人管’到‘有人问’，我心里一下就踏实了。”潘云峰笑着说。

脚下多沾泥土，心中才有底数。面对城中村、城乡接合部“人户分离”、流动人口多等区域治理难题，上饶精准划定132个网格，补齐配强网格力量，安排乡镇(街道)经验丰富班组成员、辖区党员包联，推动公安、城管、消防、供水、供电、供气等部

门工作人员直接下沉网格，实现治理资源与治理难点精准匹配；创新实行“双重管理”机制——居住地管服务、户籍地管信息，推动两地信息互通、服务共办、矛盾联解。在流动人口集聚的工业园区周边，上饶推动治理重心前移，探索“扫码入住、数据跟人”的动态管理模式，实现“人来即管、人走即清”，让流动人口从“管理变量”转化为“治理增量”。

在以上饶经开区前山社区为代表的新型居住区，扫码实名登记入住，数据即时录入；搬离退房，信息同步更新。房东、租客通过小程序实现了“安心租”，城中村数字化治理打开新局面。“手机点一点，租客情况一目了然，上门多走访，实际困难及时掌握。”前山社区党委书记李京华说，“线上提升了效率，线下保留了温度，这样才真正做到了‘人来即管、人走即清’，让流动居民也能感受到‘此心安处是吾乡’。”

### 贴心办事，下好协同一盘棋

基层治理，常常卡在“看得见的管不了，管得了的看不见”。上饶的破题之策是：健全完善“E呼即办”群众诉求办理机制，形成一套线上线下诉求事项收集、流转、办理、评价、反馈全流程工作模式，构建跨地域、跨部门协同办事格局，实现接诉即办、部门联办、未诉先办。

“真没想到，我反映的小区门口路灯不亮问题，当天就解决好了！”“12345”热线的高效率让家住上饶市信州区的邱先生印象深刻。这背后，是整合近50条政务热线的上饶“E呼即办”智慧平台立下“12530”硬规矩：1分钟形成工单，2分钟派发，5分钟签收，30分钟内必须到现场，实现接诉即办、部门联办。去年以来，94万余件群众诉求通过这条“高速路”得到解决，按期办结率达99.1%。

平台不仅接诉即办，更推动未诉先办。依托数据渠道、技术赋能，通过工单复盘分析高频共性问题，提前研判中高

等民生问题56件；万年县组建夜间噪声联动处置队，实行“巡查+宣传+处置”一体化前置服务，活跃在各重点街区、商圈和工地周边，成功前置处置各类夜间施工、商业促销、食客喧哗等扰民事件600余起，涉及区域夜间投诉量大幅下降……一次次创新、一项项探索，汇聚成基层治理的强大动能，让“最后一公里”成为“最美零距离”。

上饶市广丰区丰溪街道小康城社区有一面“堵心墙”，横亘路中形成“断头路”，拐角盲区事故频发，成了周边2000多户居民的“心头堵”。对此，街道干部启动“吹哨报到”机制，向区市政集团“吹哨”，市政、住建、城管等部门工作人员到现场“报到”，最终将这堵墙彻底拆除。“现在走路踏实多了，孩子上下学路上也更安全！”居民刘女士看着被拆除的围墙长舒一口气。

“吹哨”能否吹响、“报到”能否到位，关键在机制。上饶建立分级响应与

### 暖心解围，凝聚党群一条心

福作为最大政绩的自觉行动。2025年以来，上饶以制度保障激发“暖心解围”动力，建立健全提级督办、通报问责、考核考察、结果运用等机制，创新实施“双线交办+一案三专”提级督办模式，攻坚治理“硬骨头”。明确属地承担主体责任，职能部门承担政策解释责任，破解“属地管不了事权、部门管不了属地”难题，变公文流转为上门办案，真正把办公桌搬到问题现场。

而转变作风、转换角色，则是更深层次的变革。上饶推行“行风管理+流程体验”，在对卫健、市场监管、教育等10个重点行业开展行风整治的基础上，创新开展“我陪群众走流程”活动。县级领导轮流进驻服务窗口，以“办事群众+工作人员”双重身份体验办事全流程，推动政府角色从管理者向服务者转变、工作思维从政府视角向用户视角转换。截至目前，陪办业务288件，收集并推动整改各类问题数十项，切实提升了政府公信力和群众满意度。

为确保责任落实，上饶建立全流程考

“一哨一评”制度，制定“吹哨报到”运行评价办法，从报到效率、事项办理情况、满意度等方面，实行事项量化评分，将部门报到情况纳入考核，推动“哨声”成为治理“集结号”。乡镇(街道)实行一事一评、一部门一评议，涉及民生诉求等群众举报投诉事项，建立以诉求人评价为主的评价机制，把群众满意度作为首要检验标准；县级党建引领基层治理协调机制定期通报评价结果，纳入到部门综合考核和人员年度考核的重要内容。机制运行以来，全市有效“吹哨”741次，化解问题1200余个，满意率96.8%，实现“吹哨”有声、“报到”有力、解决有效。

从一次次网络两端的温情连线，到无数个民生事务得到解决的“最后一公里”，“E呼即办”以智慧协同巧解治理难题，将群众的“问题清单”转化为实实在在的“幸福账单”。

“吹哨”能否吹响、“报到”能否到

### 暖心解围，凝聚党群一条心

“这两年小区大变样，住起来干净舒心多了！”德兴市银城街道银山社区居民老张对身边变化赞不绝口。银山社区所辖小区多为20世纪80年代建成的老旧小区，曾存在基础设施老化、管理服务缺失、私搭乱建等问题，一度陷入环境混乱、居民满意度低的困境。面对这一困局，德兴市探索社区领办物业服务模式，从居民反映最强烈的问题入手开展专项整治，让曾经拥堵杂乱、无人管理的“问题小区”，蝶变为环境优美、管理有序的示范社区。老张的一句“大变样”，道出的不仅是银山社区的外在变化，更是基层治理温暖民心的生动写照。

在余干县玉亭镇琵琶洲社区，一片面积达七亩的闲置地曾杂草丛生、垃圾堆积。社区党委依托“小区夜话”平台，召集居民共商，决定将其改建为公共停车场。如今，146个车位、4台充电桩投入使用，私拉电线等安全隐患也得到整治，“脏乱差”角落变身“便民港”。“停车不愁了，充电也方便！”居民王先生笑着说。

“以前跑单累了只能在马路牙子上

蹲一会儿，现在有了‘饶城e家’，喝热水、手机充电都很方便，真是我们骑手的暖心港湾！”在信州区跑单4年的外卖骑手周师傅满脸笑意。民有所呼，民有所应。上饶市整合交通运输、卫健、市场监管等10余个部门资源，打造502个“饶城e家”服务站点，构建15分钟党群服务圈，同步建立“微心愿收集—领办”机制。如今，累计办结“微心愿”500余件，吸纳1100余名新就业群体人员担任兼职网格员参与基层治理，让这群城市“摆渡人”在感受温暖的同时，也成为基层治理新力量。

基层治理“变形记”在上饶不时上演：社区闲置仓库变身党群服务中心，内设幸福食堂、“四点半课堂”；老旧小区引入“红色物业”，推动物业服务与社区治理深度融合……一点一滴的改变，看似细小，却真实发生在群众每一天的生活里。而这些变化的背后，不仅是一套逐渐完善的全链条、精细化、闭环式治理体系，更映照出上饶市树立和践行正确政绩观、把为民造

### 党建微评

基层治理好不好，群众感受最直接，也最有发言权。然而在实践中，基层治理常常面临“看得见的管不了、管得了的看不见”的困境，群众诉求有时在部门之间“打转转”，一些急难愁盼问题迟迟得不到解决。破解这些难题，关键要把群众放在心上、把服务做到实处，让基层治理更有温度、更见实效。

摸清群众在哪里、诉求是什么，是基层治理的第一步。要持续优化网格设置，精准划定治理网格，补齐配强网格力量，确保网格覆盖无死角。要健全常态化走访机制，推动网格员、党员、干部深入基层一线，摸清群众底数，分类建立信息库，实现民情在网格掌握、矛盾在网格化解。要创新流动人口管理服务模式，完善“居住地+户籍地”双重管理机制，实现信息互通、服务共办，让流动人口从“管理变量”转化为“治理增量”。

基层治理的成效，很大程度上体现在回应群众诉求的速度和质量上。要探索运用大数据、人工智能等技术手段，打造统一的群众诉求办理平台，健全“接诉即办”“吹哨报到”等工作机制，让群众诉求“事事有回音、件件有着落”。要以党建引领基层治理为主线，开展党建引领基层治理效能提升行动，不断强化基层党组织和党员干部责任落实、作用发挥，实现基层治理效能整体提升。

基层治理不是“独角戏”，而是“大合唱”。要坚持以人民为中心的发展思想，推动政府角色从管理者向服务者转变，切实提升政府公信力和群众满意度。要发挥人民群众主体作用，探索群众参与基层治理多样化渠道，充分听取群众意见，推动基层治理从管理走向共治，不断提升精细化治理、精准化服务水平。

### 把群众放在心上 把服务做到实处

赣祖平

### 记者手记

### 基层治理 在每一次叩门中升温

本报全媒体记者 卢瑛琦

行走上饶，党建引领基层治理之变随处可见：网格员逐户叩开群众家门嘘寒问暖、回应诉求，社区闲置仓库变身党群服务中心，老旧小区引入“红色物业”，快递小哥、外卖骑手担任兼职网格员……这些点滴变化的背后，是一场“以心换心”的治理实践。

群众的“需求清单”就是干部的“履职清单”，百姓的“心头事”就是治理的“头等事”。上饶市通过“三心”实践诠释了一场党群关系的双向奔赴——

连心走访，是用脚步丈量民情。干部多走一步，群众就少跑一程。走得勤了、走得深了，群众才会把心里话掏出来。

贴心办事，是用效率回应民需。群众反映的问题，能当天解决的决不拖到第二天，能一次办好的决不让群众跑两趟。效率上去了，信任就来了。

暖心解围，是用真诚化解民忧。再难的结，只要干部真正俯下身、沉下心，走到群众身边去，总会有解开的办法。难事解开了，心就暖了。

基层治理的主体是人，关键也在人。在一幕幕基层治理的生动场景中，我们看到有坐在椅子上和网格员拉家常的老人，有感叹“心里热乎了”的外来务工者，有站在拆掉的围墙边长舒一口气的居民……他们脸上的表情、心中的感受，比任何数据都更有说服力。

归根结底，基层治理的核心，在于把党的领导贯穿基层治理各方面全过程，更好地服务人民、更有效地解决实际问题。让每一次叩门都有回音，让每一个诉求都有着落，基层治理才能持续升温。



上饶市信州区茅家岭街道景苑社区网格员入户开展反诈宣传。(本版图片由上饶市委组织部提供)