

# 家门口有了“社区管家”

## ——信丰县探索基层治理新路径

肖秀节 本报全媒体记者 陈敏

在信丰县圣塔路社区西北路沿街商铺前，一处下水道堵塞，脏水漫上街面，气味刺鼻，行人难以落脚。近日，接到群众反映后，网格员联合社区城管和污水办立即前往现场，探堵点、定方案、快处理，当日即完成疏通。站在恢复干净的街边，居民王鹏长舒一口气：“污水终于不漫了，街道清爽了。”

这样的效率，源于今年4月以来信丰县推行的“城管进社区”治理模式。全县19个城市社区布局10个城管工作站，执法力量、服务资源、治理阵地全面下沉网格一线，构建起“小时级响应、当日办结”响应机制，让一件件民生小事化解在居民家门口。

### 力量下沉：织密治理“一张网”

过去，下水道堵塞、路灯不亮、邻里闹纠纷，居民常常需要“多头跑、反复催”。如今，每个城管工作站配备2名专职城管队员，问题在社区内就能直接响应，治理下沉到家门口。

在金丰花园社区诚信大道旁，曾有一

棵枯树倾斜，枝干摇摇欲坠，严重威胁过往行人和车辆安全。驻社区城管巡查发现后，第一时间联动园林部门在当天完成锯除清运。

“现在不是等群众上门，而是主动到群众中去。”信丰城市管理局党组成员、执法大队大队长王贵林介绍，驻社区城管与社区组建联合调解小组，建立“现场走访—诉求倾听—情理法结合”的调解流程，同时构建“接诉即办”快速响应机制。

机制运行以来，全县累计受理民生诉求超1200件，办结率超96%。10个城管工作站实现19个社区全覆盖，20名驻点城管队员联动200余名网格员、物业人员、志愿者，形成“横向到边、纵向到底”的治理服务网。

### 事心双解：矛盾化解“不出楼”

圣塔路社区莲花巷，一场天花板漏水纠纷曾僵持多日。驻社区城管与社区工作人员多次上门勘查、厘清责任，最终促成楼上住户主动维修，双方握手言和。“以前这种事要找好几个部门，现在城管就在

身边，像‘管家’一样贴心，矛盾得到及时解决。”居民王臻荣说。

在胜利路社区桃江御景小区，有住户在消防楼道养鸽，异味扰民且堵塞“生命通道”。城管联合社区多次上门，摆事实、讲法律、谈危害，该住户最终主动清除，楼道恢复畅通。

西北路下水道堵塞半天疏通，天一宫路路灯底座脱落24小时内修复……仅圣塔路一个社区，今年就完成下水道疏通、井盖修复、路灯维修等民生实事40余件，平均响应时间2.5小时。

变“末端执法”为“源头治理”。针对噪声扰民、居民纠纷等问题，城管队员坚持“服务为先、管理为辅、执法兜底”。今年以来，驻社区城管已化解各类问题230余起，调解成功率达91%。

### 文明浸润：共建共享一家亲

驻社区城管不仅是执法者、调解员，还是文明使者。金丰花园社区一支广场舞队因音量过大屡遭投诉，城管多次到现场拉家常、讲道理，协调调整舞队跳舞时

间和场地。如今舞队主动降低音量，自发成立文明健身宣传队。“以前觉得城管是来管我们的，现在觉得他们是来帮我们的。”舞队成员袁秀说。

在上西门社区，城管和居民一起清理卫生死角、整理乱停车辆；在贵源新城社区，城管逐户劝导文明养犬；在人民路社区，城管与社区开展夜间联合巡查……“执法人员带头干、居民群众跟着干”的示范效应正在显现。截至目前，全县累计开展城管参与的志愿服务活动180余场，参与居民超3000人次，乱扔垃圾、遛狗不牵绳等不文明行为大幅减少。越来越多的居民主动加入志愿服务队，共建共治共享氛围日渐浓厚。

城管进社区以来，信丰县城市容秩序、环境卫生、违章搭建等投诉办结率大幅提升，居民满意度较推行前提升17个百分点。信丰城市社区党工委副书记、管委会主任李志燕表示，将持续深化党建引领，常态化推进巡查管控、便民服务和联合整治，不断提升居民的获得感、幸福感和安全感。



### 夏日田园

6月22日，德兴市龙头山乡暖水村，阡陌田园、错落民居与青山公路相映成趣，勾勒出夏日田园美景。

通讯员 詹求昊摄

# 撑起为民服务“红帐篷” 点亮基层治理“暖心灯”

## 龙南市创新实施“红帐篷”改革提升基层治理效能

钟旭辉

基层治理是国家治理的“神经末梢”，网格服务是联系群众的“最后一米”。今年以来，龙南市深入贯彻落实党建引领基层治理部署要求，深入对标深圳规则规划，紧密结合“如我+”行动理念，创新实施“网格红帐篷”和“集市红帐篷”党建引领基层治理改革，把政务办事、矛盾调解、健康体检、政策宣讲、文明实践等民生服务阵地前移至街头巷尾、乡村集市，推动红色服务扎根基层网格，暖心举措直达群众心头，探索出一条“党建引领、多方联动、全民参与、共建共享”的基层治理新路径。

### 建立一套体制机制，构建全域统筹工作格局

龙南市坚持把健全制度体系作为“红帐篷”长效运行的根本支撑，从组织领导、诉求处置、运行保障三个维度谋划，一体发力，构建权责清晰、闭环高效、全域统筹的工作格局。健全组织领导体系。出台市级“网格红帐篷”和“集市红帐篷”党建引领基层治理改革实施方案，各乡镇结合实际细化优化落实举措，着力构建“市级统筹、乡镇落实、部门联动”工作体系。由市委组织部牵头抓总，市委社会工作部统筹协调，市委政法委提供法治保障，各乡镇扛起主体责任，统筹整合力量、组织开展活动等；各职能部门主动下沉、靠前协同服务。健全闭环处置机制。以群众诉求处置为核心，建立“收集登记—分类交办—限时办结—评价反馈”的全链条闭环管理机制。收集登记环节，通过现场倾听群众心声和平时入户走访等方式收集诉求。分类交办和限时办结环节，简易问题当天转交、3个工作日内办结；一般问题7个工作日内办结或给出明确答复；复杂疑难问题由乡镇“一把手”领衔破解；对乡镇无法解决的问题，流转至市级职能部门限时处理。评价反馈环节，事项办结后3个工作日内反馈当事人，确保件件有着落、事事有回音。健全长效保障机制。统筹人员、物资、经费、考核等要素保障，完善帐篷布设、物资补

给、人员轮驻、活动运维等配套制度，保障各类服务活动高效开展。经费保障方面，各网格（结对共建）单位每年落实不少于3000元专项经费，对成效明显的乡镇另外给予资金补助。考核评估方面，将“红帐篷”开展情况纳入乡镇党委书记抓基层党建述职评议考核重要内容。

### 创新两项服务模式，搭建城乡连心便民阵地

服务阵地怎么建、服务供给如何触达群众，是提升基层治理温度的关键抓手。龙南市立足城区和乡镇差异化特点，创新推出“固定窗口+流动集市”“圩日集市红帐篷+零距离网格服务”双线并行服务模式，实现城区111个网格、14个乡镇服务全覆盖，让居民下楼就能享受一站式服务，村民赶集同步解决各类烦心事。撑起城区“网格红帐篷”。在城区，推行“固定窗口+流动集市”服务模式，实现小事不出网格、大事快速响应。固定窗口服务方面：每周四下午，在各网格小区出入口、公共广场等点位，以网格员、共建单位下沉干部、党员志愿者、小区物业为主体，常态化开展民意收集、政策咨询、矛盾调解等服务。目前，累计收集群众诉求344件，解决332件，解决率达96.5%。流动集市服务方面：每月选取一个城区网格作为主阵地，整合网格内的“蓬友”资源，开展集中服务。比如，5月10日，龙泽居小区门口首场“网格红帐篷”流动集市正式开市，25家单位和爱心企业以及250余名党员干部参与，现场提供40余项服务，服务群众6900余人次，收获群众广泛好评。撑起乡镇“集市红帐篷”。在乡镇，深度融合客家传统“赴圩”习俗，推行“圩日集市红帐篷+零距离网格服务”模式，实现群众“赶一次集、办多样事、解各类难”。圩日“集市红帐篷”方面：每月固定一天农历逢圩日上午，在农贸市场入口、文化广场等人流密集处设置红帐篷，提供丰富多样的便民服务。目前，14个乡镇均完成首场集市活

动，累计服务群众近万人。零距离网格服务方面：乡镇干部定期下沉联系网格，村级网格员、专（兼）职网格员常态化开展入户走访、信息采集、矛盾调解、隐患排查等工作，微小矛盾就地化解，无法现场处置的及时上报并纳入闭环管理。

### 整合三方力量资源，凝聚共建共治强大合力

基层治理单靠社区力量难以兼顾各方需求，多元协同才能补齐服务短板。龙南市坚持开门抓治理、联动优服务，推动职能部门、社会组织、志愿者等力量下沉，实现资源与需求精准对接。部门联动下沉。优化“社区吹哨、部门报到”机制，按照龙南市职能部门和有关单位网格资源下沉支持清单，公安、城管、消防、卫健、市场监管等部门驻点帐篷服务，明确各网格（结对共建）单位组织在职党员每年至少参与2次流动集市服务。各职能部门安排干部用通俗易懂的方言解读户籍办理、社保养老、消防安全、法律援助等群众关切政策，推动政务服务走出大厅、走进群众。社会组织参与。积极对接爱心商家与社会组织参与“红帐篷”服务活动，充实服务供给。成功对接滴滴出行、万达商场玩家搭档等爱心商家，现场发放消费优惠券、便民礼品等，让便民福利直达群众。联动市红十字志愿者协会、暖心社工服务中心等社会组织，常态化开展助老助残、家政服务、心理疏导等多元服务。同时，各乡镇深挖本土能人资源，发动民间手艺人、致富带头人等积极参与，充实乡镇“集市红帐篷”服务队伍。志愿力量赋能。依托赣州志愿服务一体化平台，常态化发布“红帐篷”志愿服务项目，面向在职党员、普通居民、行业能人广泛招募志愿者，规范记录服务时长并建立积分管理制度，将积分作为“最美志愿者”和“爱心商户”评选的重要依据。在职党员落实“双报到”要求，每季度至少参与1次居住地社区的固定窗口或流动集市服务。目前，全市志

愿服务平台注册志愿者达36077人，累计服务时长超224.8万小时。

### 丰富四类服务内容，精准回应群众民生期盼

民生服务贵在精准、重在贴心，只有紧扣群众急难愁盼问题优化服务供给，才能让基层治理更有温度。龙南市坚持“群众需要什么，‘红帐篷’就提供什么”，依托“红帐篷”摆摊设点，结合实际设置便民、健康、接访、宣传等服务专区，提供多元化、精细化服务。便民服务类。聚焦群众日常生活琐碎问题，提供义剪、衣物缝补、家电维修、眼镜清洗、磨刀剪等暖心公益服务；同步开设业务咨询与代办窗口，提供户籍办理、生活缴费、社保认证、招聘信息推介等服务。在乡镇“集市红帐篷”，针对农村留守老人不会操作智能手机的现实难题，志愿者一对一协助老人完成养老待遇资格认证、医保缴费等帮办代办服务。健康服务类。联动市、乡（镇）两级级护力量，免费提供血压血糖测量、中医把脉、艾灸理疗、口腔检查等基础医疗健康服务。现场普及慢性病养护、日常养生、应急救护等知识。群众赶集、逛小区集市即可完成基础健康检查。接访服务类。由乡镇党委书记、乡镇长带头，班子成员轮流现场接访，现场受理困难救助、邻里纠纷、信访积案等群众诉求。在首次乡镇“集市红帐篷”活动中，现场收集诉求210件，当场解决72件。同时，敞开渠道征集群众对乡镇发展的意见建议，对优质意见建议，经评审后发放礼品予以鼓励。教育宣传类。通过发放宣传单、面对面讲解、趣味互动等鲜活方式，开展惠民政策、防电信网络诈骗、防溺水、用电用火、森林防火等知识宣传，倡导厚养薄葬、抵制高价彩礼，弘扬客家传统文化，以群众喜闻乐见的方式传递党的政策声音，让文明新风浸润千家万户。

（作者系赣州市人大常委会副主任，龙南市委书记、龙南经开区党工委书记）

# 一碗农耕地 盛满邻里情

邱荣燕 本报全媒体记者 许佳慧

仲夏时节，乡野田间处处涌动着生机与希望。“来来来，开饭喽！”近日，一场暖意融融的“农耕地互助宴”在玉山县四股桥乡皇珠村温情开席。村民章仁标夫妇特意备好家常菜，热情招待前来帮忙插秧的邻里乡亲。

今年62岁的章仁标，共有3亩耕地，前些年因缺劳力耕种困难。如今，由邻里乡亲组成的皇珠村农耕地互助队成立后，这一局面得以改变：每到春耕、夏收、秋收等农忙关口，队员们便主动上门搭把手，整地、插秧、收割全程帮扶。

晨光熹微，互助队队员便早早下田帮忙。众人站在田里，一字排开，动作娴熟地分苗、插秧。微风拂过，新插的秧苗轻轻摇曳，青翠喜人。有了互助队的帮助，章仁标再也不用为农事生产发愁了。

“以前农忙的时候，心里总是着急，担心忙不过来。现在好了，有互助队帮忙，心里踏实多了。”看着秧苗铺满稻田，章仁标满脸笑意，言语间满是感激。

一旁前来帮忙的村民章吉仙笑着接话：“乡里乡亲本该互相照应，搭把手不算什么。”田间劳作热火朝天，家中三餐香气扑鼻。劳作结束，章仁标妻子徐冬凤端出精心准备的饭菜，众人端起饭碗，畅谈农事家事，其乐融融。

飘香农耕地，是农家真诚的答谢；邻里互助情，是乡村动人的风景。据皇珠村村干部介绍，村里逐户逐田精准摸清耕地底数与农户需求，依托“党员联户+邻里互助”工作模式，有效破解农耕地生产劳动力短缺、技术不足、效率不高等难题。

“去年以来，我们村里组建了3支农耕地互助队，谁家需要帮助，有空的都会去帮忙，一碗农家饭就是一天的酬劳。如今，通过这种‘换工互助’的方式，村民们的生产积极性也高了许多。”玉山县四股桥乡皇珠村大学生村干部邱锦说。

## 全南：全方位赋能新就业群体发展

“学历一直是我的短板，现在有了好政策，读大专能获得80%学费补贴，太好了。”近日，全南县快递小哥郭月根谈起“虔新小哥学院”学历提升补贴政策，连连称赞。郭月根是全南县一名新就业群体从业者，正在攻读大专，6月通过考试就可毕业。

据了解，全南县委社会工作部推出“虔新小哥学院”学历提升补贴政策，新就业群体只要通过课程考试取得学历证书，且稳定从事新就业群体工作满一年，经公示无异议后，就能享受专科学费补贴，个人仅需承担20%费用，减轻了家庭负担。

近年来，全南县始终坚持以党建为引领，把关爱新就业群体作为基层治理重点，打出系列组合拳，精准服务外卖骑手、快递员等新就业群体。全南县委社会工作部牵头整合教育、人社等部门资源，精心打造“虔新小哥学院”，创新构建“学历+技能+服务”三位一体培养模式，聚焦新就业群体需求，不仅提供学历提升服务，还涵盖技能培训、职业成长、权益保障等服务，助力从业者补齐学历短板，提升专业技能，全方位赋能新就业群体发展。

除了学历提升补贴政策，该县还建成18个“虔新驿站”，提供歇脚充电、饮水热饭等“8+N”项服务；推出“友好医院”等举措，解决新就业群体就医贵等问题；选聘30名骑手担任兼职网格员，畅通“最美小哥—兼职网格员—专职网格员—社区工作者”成长通道，让新就业群体融入城市发展。（张美霞 肖金梅）

## 搭建共享平台 破解人才供需难题

今年2月，景德镇高新区航空人才共享中心线上平台投入实质化运营，经过3个多月的运营，已实现人才资源“一盘棋”统筹、共享服务“一站式”办理，人才匹配成效初显。该平台成为当地破解航空产业人才供需矛盾、助力低空经济发展的重要举措。

据了解，该平台以小程序为载体，用户搜索“景德镇高新区航空人才共享中心”即可进入。平台聚焦航空产业全链条人才需求，通过调研园区企业、梳理岗位工种、绘制人才图谱，并面向省内外航空企业、科研院所广揽贤才，汇聚五类人才库。目前，该平台已整合共享数十条优质人才数据，构建起动态更新的人才储备体系。

“平台不仅实现企业间人才共享，也为求职者提供精准对接渠道。”景德镇高新区就业之家负责人表示，平台采用短期借调、项目合作、柔性引进等六大模式，破除人才流动壁垒，化解企业人员饱和与短期人才短缺的矛盾。目前，江西直升机有限公司等数十家企业作为人才共享方，与江西神州六合直升机有限责任公司等需求方达成合作或初步意向；南昌航空大学航空制造产业学院通过平台，向多家企业输送编程、设计等专业人才13名，并为两家航空企业提供4项技术改造服务。

下一步，景德镇高新区将持续深化人才服务创新，力争今年年底实现“线上平台+线下中心”一体化运营，进一步优化服务流程，提升人才匹配精准度，为低空经济高质量发展提供人才保障。（周佳）

## 创新监管模式 护航医保基金安全

今年以来，新干县聚焦传统医保监管手段单一、事后处置等痛点，创新构建“前沿哨兵+数字天眼+协同铁拳”三维监管体系，全力守护群众“救命钱”。

关口前移，打造“前沿哨兵”。在县人民医院、县中医医院设立院医保服务站，为群众直接办理14项医保常见便民帮办代办业务。配备专职人员开展“零距离”常态监管，建立“日常巡查+重点核查+出院复核”机制，靶向排查外伤就医等高风险领域，实现监管前置与服务下沉有效结合。

科技赋能，构建“数字天眼”。完成全县4家二级医院、69家定点医院全流程数字化闭环。通过事前审核平台自动抓取疑点数据，结合“大数据筛查+人工复核”精准锁定违规线索，推动监管从“人工粗放”向“智能精准”升级。

多方联动，挥出“协同铁拳”。建立8部门联动机制，打破执法壁垒，聚焦不合理收费、过度诊疗等顽疾开展靶向整治。截至今年6月中旬，累计挽回医保基金损失1016.31万元，对68家机构及74名责任人落实记分管理，持续放大联合惩戒震慑效应。

下一步，新干县将持续深化“人防+技防、线上+线下、自查+督查”立体化闭环，以机制创新夯实民生保障底线。（邓建英）