

开平市社会工作观察站“主动找问题” 把一线实情直通决策部门

跑园区企业 搭建政企沟通“快车道”

翠山湖工业园区观察站设在园区的党群服务中心，2024年12月20日揭牌。观察员吴浩浓有另外一个身份：开平市翠山湖园区非公企业党委专职副书记。对她来说，“观察”不是坐在办公室等诉求，而是要跑厂房、对接企业负责人，把问题摸清楚。

“以往很多情况下，都是等企业上门提问题，现在我们主动到企业，通过聊天把企业的需求摸清了。”吴浩浓说，园区企业多、职工诉求杂，很多琐碎的麻烦，企业未必愿意专门走流程反映，但观察员常来常往，听到的真话自然就多了。所有收集到的意见建议，都会分类梳理后及时反馈给开平市委社会工作部，再由部门联动对应职能部门推动解决。

园区某公司面临的停车难问题，就是日常走访里“聊”出来的。随着开平市营商环境日益完善，该企业的发展也走上了快速道，二期、三期厂房陆续投用后，员工数量大幅增长，原有停车位远远不够用。吴浩浓记下这个问题，第一时间反馈给园区管委会和开平市相关部门，牵头联合相关部门现场调研协调，把厂区周边使用率不高的人行道合理规划成临时停车位。



记者
走基层

清晨时分，翠山湖高新区某公司的员工回厂区上班，不用再绕着马路兜圈找车位——厂区周边一段使用率较低的人行道被改造成了临时停车区域。

几十公里外的百合镇厚山两龙村，新修的村道平整，新装的路灯一到傍晚就亮起来，周末还能碰到慕名而来的游客。

这两处看得见的变化，源头是同一个基层治理新平台：开平市社会工作观察站。和信访、热线这类“等群众上门”的传统诉求渠道不同，这个平台最核心的特点是“主动找问题”——观察员就在群众身边，把民情民意摸上来，把解决方案送下去，由开平市委社会工作部对接相关职能部门跟进办理，确保民声有回音、诉求有落实。

江门日报记者 张华焯 通讯员 黄伟龙

在不少企业看来，观察站就像政企之间沟通的“快车道”：细小需求能快速响应解决，跨部门问题有人牵头对接，企业提诉求的顾虑少了、意愿高了起来。

田埂上听心声 “空心村”重新热闹起来

百合镇儒东村观察站的观察员张小明是深耕开平的新农人，也是江门市民宿协会副会长。作为土生土长的基层从

业者，他跑村串户的时候，既要听村民的生活诉求，也琢磨村子的发展路子。

“我扎根农村服务15年了，日常和村民走得近，能听到各种心声，我会把收集到的诉求及时向上传，协同推动解决。”这是张小明受聘时的公开表态，也是他日常工作的常态。

在张小明看来，乡村要持续发展，得“模式+政策”双管齐下：既要找对能带动村民增收、村集体创收的发展模式，也

得有环境整治、基础设施配套的政策支持。走访周边村落、收集村民和经营户的想法后，他整理出思路 and 具体诉求，并反馈给开平市委社会工作部和百合镇委、镇政府。

没多久，百合镇厚山两龙村及周边的改造就动起来了：村道修整了，路灯装起来了，整个村子的面貌焕然一新。同时，结合收集上来的一线意见，该村以村民增收、村集体创收为核心方向，让曾经冷清的“空心村”慢慢聚起了人气。“现在环境好了，周末都有游客过来玩，连久居海外的华侨得知消息后，都回乡寻根问祖。”厚山村委会相关工作人士表示。

这些变化的起点，正是观察员从田埂上、屋檐下收集来的一条条朴素建议。据了解，开平市社会工作观察站推行“一收二察三助力”工作逻辑：先收集信息、再观察分析，最后助力解决问题，围绕基层治理、“三新”党建、志愿服务等重点，推动“百千万工程”各项部署落地。首批10名观察员全部来自基层一线：有村党支部书记、有新农人、有园区党务工作者、有社区网格员。他们本身就扎根在群众当中，熟民情、接地气，既能听到大家愿意说的诉求，也能精准捕捉那些“不愿提、不便提、不会提”的隐性需求，把一线实情直通决策部门。

赤坎镇深化警调联动机制 推动矛盾就地化解源头清零

文旅旺季矛盾多发、厂企纠纷隐患突出，是赤坎镇基层治理面临的重点难点问题。为精准化解辖区矛盾、护航侨乡文旅高质量发展，赤坎司法所联合赤坎派出所深化警调联动机制，依托“1+6+N”综治体系，融合公安刚性处置与人民调解柔性疏导优势，推动矛盾就地化解、源头清零。近期，成功联动调处两起人身损害纠纷，以政法合力筑牢基层平安防线。

江门日报记者 张华焯 通讯员 余伟健

今年5月，赤坎镇某建材公司员工于某、陆某午休嬉戏打闹，陆某不慎将于某绊倒，致其左脚踝骨折，需手术治疗。术后，双方因医疗费赔付产生纠纷，僵持不下，于某报警求助。

派出所核查认定该案不属治安案件，但双方对立情绪较大，遂启动警调对接机制，联动司法所联合调解。调解人员通过情景还原厘清双方主次责任，严格依法核算医疗费、误工费、护理费等各项赔偿明细，做到权责清晰、有据可依。同时，结合二人多年共事情谊开展温情疏导，消解双方隔阂。在法理与人情的双重疏导下，双方迅速达成和解协议，一小时内完成赔偿款当场兑付，实现案结事了人和。

另外，近期，赤坎镇侨古镇客流激增，涉旅纠纷高发。近日，游客劳某因争抢充电车位与邹某发生冲突，被邹某划伤面部，经法医鉴定为轻微

伤。赤坎派出所接警后快速固定监控、伤情鉴定等证据，同步联动赤坎司法所开展“两所联动”。调解初期，邹某以正当防卫为由拒不担责、拒不道歉，伤者家属则坚决表示将起诉维权，调解一度陷入僵局。工作人员依托完整证据还原冲突全貌，明确邹某主动伤人的违法过错，逐条解读治安管理相关法规，告知其拒不配合调解将面临行政处罚的法律后果，彻底破除其侥幸心理。认清违法后果后，邹某主动认错道歉，现场提交道歉书并一次性赔付15000元。该起涉旅纠纷圆满化解，有效维护了赤坎镇侨古镇的文化秩序与辖区和谐稳定。

赤坎司法所相关负责人表示，将持续优化“人民调解+N”多元解纷机制，深化警调联动效能，抓实矛盾源头治理，不断提升基层治理精细化、法治化水平，为侨乡文旅产业高质量发展保驾护航。

开平以“物质兜底+服务延伸”开展帮扶 持续筑牢民生保障底线

春季学期即将结束，7岁的小杰在班里坐得端正，举手回答问题时声音响亮。在一所普通小学里，他的语文、数学成绩稳居班级前列，还拿到了“三好学生”奖状。没人能一眼看出，这个和普通孩子无异的男孩，3岁时被确诊为孤独症谱系障碍，曾连跟人对视都做不到。

帮助小杰改写人生轨迹的，是开平市面向全年龄段残疾人构建的“物质兜底+服务延伸”完整帮扶体系。“不仅发钱、更重服务”的救助模式，持续筑牢民生保障底线。

江门日报记者 张华焯 通讯员 朱文轩

康复救助 为特殊儿童抢回成长时间

在开平，像小杰这样的0-6岁残疾儿童，每人每年最高能享受到25000元的全日制康复补助。专业机构的老师运用应用行为分析、感统训练、语言治疗等方法，从眼神对视、发音表达起步，一步步开展系统干预；家长把康复训练融入吃饭、购物、睡前阅读的日常场景，让机构训练的效果延续到生活中。

“刚确诊的时候，我们全家都慌了，就怕他没法正常上学、没法跟同龄人相处。”小杰的妈妈说，“康复补贴帮我们减轻了很大的经济压力，坚持训练下来，孩子能跟上正常的学习节奏，我们很知足了。”

同样受益于抢救性康复救助政策的男孩小祺，4岁时曾发音模糊、表达不连贯、社交被动、学习能力薄弱。在个性化康复方案的支持下，他接受集体课与个别训练结合的干预，配合家庭辅导，语言、认知与社交能力逐步改善。如今，小祺已进入普通小学一年级，能主动与师生交流、参与班级活动，学习成绩稳步提升。

今年上半年，开平共有141名特殊儿童接受系统康复教育服务。

全链条帮扶 从生活托养到就业赋能

对成年残疾人家庭而言，社区康园中心是最实在的减负支撑。目前，开平已建成15个社区康园中心，覆

盖所有镇街。通过政府购买服务，由专业社工联动义工，为就业年龄段的智力、精神、重度肢体残疾人提供日间照料、生活自理训练、社会适应能力培养和劳动技能训练，同时，组织辅助性就业和文体娱乐活动，帮学员慢慢融入社会。配套的爱心理学服务项目更贴心。按每人每天10-12元的标准，项目为社区康园学员提供营养均衡的午餐，满足学员就餐需求，也为学员家庭减轻照护负担。

“以前家里得留一个人专门照顾，中午还要赶回来做饭，根本没法出去工作。”一位学员的家属说，“现在早上送过去，晚上接回来，午餐也不用操心，我们能安心上班，家里负担轻了一大截。”

在日间照料的基础上，开平市把救助链条进一步延伸到就业环节，帮有劳动能力的残疾人靠双手站稳脚跟。45岁的赵先生是听力四级残疾人，此前没有稳定工作。2024年，他到开平市残联申请适配助听器，成功适配了助听设备后，工作人员还根据他的情况为他介绍了工作。“戴上助听器后，跟人沟通顺畅多了，现在有了稳定的工作，每个月有固定收入，日子踏实多了。”谭先生说。

开平市残联相关负责人表示，《中华人民共和国社会救助法》已于7月1日起施行，各项救助工作的法律依据更加明确，保障标准也更加清晰。有需求的残疾人及其家属，可前往户籍所在镇（街）残联咨询各类救助的申请条件与办理流程。

凤冈镇妇联凝聚公益合力 为困境儿童点亮微心愿

江门日报讯（记者/张华焯）近日，开平市凤冈镇妇联联合开平农村商业银行、广东彦行律师事务所开展“点亮微心愿·情暖童心”关爱慰问活动，精准对接辖区困境儿童实际需求，为4名儿童圆梦微心愿。

为杜绝形式化帮扶，实现精准施策，活动前期，凤冈镇妇联深入各村居摸排走访，实地掌握困境儿童家庭情况、学习生活现状及实际困难，逐一收集、梳理并登记困境儿童的微心愿，建立专属心愿清单。本次征集的微心愿均贴合儿童日常所需，涵盖书桌、书包等学习用品和衣物、鞋子、床垫等生活物资。

为凝聚公益合力、拓宽帮扶渠道，凤冈镇妇联主动牵线搭桥，联动开平农村商业银行、广东彦行律师事务所两家爱心单位参与帮扶工作。

爱心单位积极认领心愿清单，结合每名儿童的年龄特点、身形尺码和个性化需求，精心采购帮扶物资。“非常感谢叔叔阿姨的关心和帮助，今后，我会更加努力学习，积极向上面对生活中的困难，不辜负大家的爱心与期盼，长大后主动传递温暖、回馈社会。”一名受助儿童说道。

“关爱帮扶困境儿童、守护少年儿童健康成长，是妇联履职服务的重点工作。我们始终坚持以精准帮扶、温情守护，用心关注每一名困境儿童的成长。”凤冈镇妇联相关负责人表示，下一步，将常态化开展摸排走访与关爱帮扶行动，持续整合社会爱心资源，搭建多元化公益帮扶平台，细化暖心服务举措，全力护航辖区少年儿童健康快乐成长。

沙塘镇创新实施“1234”工作法 以“绣花功夫”推进环境升级

近日，记者行走在开平市沙塘镇，只见河道干净整洁，主次干道绿树成荫，各村房前屋后整洁有序，闲置空地变身精致小公园，一幅村容整洁的乡村宜居画卷徐徐铺展。自“五边”环境提升专项行动开展以来，沙塘镇创新实施“1234”工作法，即建立一套整治台账、推行两种巡查模式、攻坚三类重点问题、健全四项长效管护机制，全域镇貌显著提升。

文/图 江门日报记者 李淑淑

一套台账 底数清、方向明

底数清才能方向明，问题准才能发力准。沙塘镇紧扣“五边”环境提升专项行动21项重点任务，对照问题、责任、整改“三张清单”，组织各村（社区）对重点区域全面摸排、逐一登记，建立动态管理台账，做到问题清晰、责任明确。

“针对排查发现的问题点位，工作人员采取无人机航拍、现场拍照等方式‘定点留痕’，建立整改前后对比影像档案。”沙塘镇相关负责人告诉记者，该镇每周抽查台账更新情况，对进展滞后的村（社区）进行通报提醒。目前，累计排查问题点位68处，全部纳入台账闭环管理，实现“挂图作战、对账销号”。

两种巡查 无死角、全覆盖

台账建得好，巡查更要跟得紧。沙塘镇建立“网格巡查+交叉互评”双线机制，全面激活环境整治“神经末梢”。

网格巡查方面，以全镇22个基础网格为依托，实行“镇干部包村、村干部包片、网格员包段、党员包户”四级联动，定人、定责、定区域；建立分级处置机制，轻微问题现场即办、复杂问题部门联办、突出问题台账销号，确保“五边”重点区域天天有人巡、处处有人管、件件有着落。考核评比方面，每月组织镇村两级交叉互评，在互查中找差距、在对比中促提升，结果与各村“红黑榜”直接挂钩。

“网格巡查”兜住常态长效的底线，“交叉互评”拉齐各村整治的标线，



“五边”环境提升专项行动让镇村面貌焕然一新。

点面结合、双线并进，推动环境整治从“短期见效”向“长期固效”转变。

三重重点 分类治、系统改

沙塘镇以山体复绿、河道清淤、路村美化为三大突破口，推动山水共治、路景共美。

在推进山体复绿工作中，沙塘镇以锦兴矿业废弃矿山为重点，采取“一点一策、分类施治”方式，科学选择树种草种，协助自然资源部门推进生态修复工作，通过清坡削坡、挂网喷播、种植乔灌木等综合措施，累计完成裸露山体治理及复绿36.25公顷，昔日“生态伤疤”逐步披上绿装。

水边环境整治则结合河长制，采取“机械清淤+人工打捞”协同作业模式，聚焦全域重点河段实施集中整治攻坚，已累计清淤5700立方米，清理水面漂浮物及堤岸垃圾311吨。同步拧紧入河“阀门”，扎实推进岸线绿化美化、养殖尾水排放管控和农村生活污水治理，农村生活污水处理设施覆盖率100%，水生态环境持续向好。

路村美化方面，沙塘镇集中整治省道S274、乡道月沙线及镇村主干道，完成6间“赤膊房”和1间农村看护房风貌提升，拆除乱搭建2处，破旧看护房1处，累计补充乔灌木1600余株。如今，林荫大道基本建成，让“出行路”变身“风景线”。

此外，结合“百千万工程”，沙塘镇

各村积极推进镇村边环境提质，重点清理卫生死角、整治乱堆乱放、提升农房风貌。美冈村后山的荒坡变为村民休闲公园，同步完善配套设施，村民推窗见绿、出门入园；丽群村的闲置地被彻底清理，种上了120株红千层、樟树；泰山村的废弃竹林地新植火焰木等200余株，成为村庄美丽的风景线……此外，各村保留乡村肌理风貌，发动村民参与房前屋后美化，因地制宜打造“四小园”12个，新植树苗8369棵，乡村“颜值”持续刷新。

四项机制 重长效、不反弹

标本兼治，贵在长久。沙塘镇坚持问题导向，从日常管护、考核问责、责任落实、群众发动四个维度建立闭环管护机制，推动人居环境常净长美。

网格化巡查机制变“被动改”为“主动查”。沙塘镇严格落实网格包片责任制，网格员每日开展巡回摸排，主动排查各类环境死角，及时推送至村（社区）、镇职能部门，同步制订整改措施，压缩处置周期，实现“上报—交办—处置—反馈”前置处置闭环，实现早发现、早处置、早清零。

红黑榜通报机制让“不想干”变“坐不住”。沙塘镇每月对全镇16个村（社区）进行评分，排名前三列入“红榜”表扬，后三列入“黑榜”限期整改，评分结果与村（社区）“两委”干部绩效直接挂钩。连续两次上“黑榜”的，由

镇主要领导约谈村（社区）党组织书记；连续三次上“红榜”的，在年度评优中予以优先推荐。榜单一亮，高下立判，各村（社区）从“被动应付”转向“主动争先”，比学赶超氛围日益浓厚。

门前三包责任制让“要我管”变“我要管”。沙塘镇将“门前三包”从圩镇向“五边”区域延伸，与沿线商户签订责任书，明确包卫生、包容貌、包秩序三项责任，统一制作责任牌上墙公示、接受群众监督，同步建立商户正向评价体系，定期对管护到位、环境整治的经营主体予以公示表扬，以典型示范、正向激励唤醒商户自治自觉。

积分激励机制让“站着看”变“抢着干”。该镇将垃圾清理、植绿护绿等8类行为纳入“爱心积分”，村民凭积分到“积分超市”兑换日用品，每月定期公示积分排名。活动推行以来，600余户村民踊跃参与，累计兑换积分1.2万分。

在“1234”工作法的牵引下，如今，沙塘镇越来越多的群众从“旁观者”变“参与者”，商户主动落实“门前三包”，企业自发组建志愿者服务队，政企民同向发力、联动共治的良好局面加速形成。下一步，该镇将持续深化“1234”工作法，推动“五边”环境提升与“百千万工程”、绿美生态建设、爱国卫生运动深度融合，以“绣花功夫”精细打磨城乡环境，实现环境面貌从“一处美”向“处处美”转变。