

安徽省巢湖市： 践行“洗耳恭听”理念 绘就民生幸福答卷

■记者 郭文治 李静雯

今年以来,安徽省合肥市巢湖市始终坚持开门抓教育,践行“洗耳恭听”工作法,听需于民、应求于行,推动树立和践行正确政绩观学习教育成果转化,让群众可感可及。

恭听连心 精细服务提升治理效能

巢湖市将“洗耳恭听”工作法融入基层治理全过程,以网格化管理、多元化议事为抓手,不断提升治理效能。

亚父街道洗耳池社区是“洗耳恭听”工作法的发源地。社区组建了一支以党员为骨干、560 余人的“洗耳恭听员”队伍,固定每月设立“洗耳恭听日”开门问需,同步开通服务热线收集民意。“洗耳恭听员”及时介入矛盾纠纷,通过现场调解、全程跟进,让矛盾从“有结”到“有解”。工作法推行以来,社区成功化解邻里纠纷、家庭矛盾 1000 余起,调解成功率达 99.8%。

苏湾镇以“恭听网”为桥梁

纽带,686 名“恭听员”在常态化走访中精准掌握春耕期间农户用工短缺难题,积极搭建临时用工对接平台,有效缓解了 6 名种植大户的用工压力,切实解决了农户燃眉之急,保障了春耕生产有序推进。

庙岗镇通过板凳议事会、入户走访等多元议事模式,常态化开门纳谏、汇聚民智。针对路店村 S24 合杭高速征地等重点工作,成立 12 个理事小组,靠前协调化解土地权属、附属物权属、村界争议等户内矛盾 20 起,有力保障重点工作平稳推进。今年以来,累计化解各类矛盾纠纷 44 起,以议事聚共识、以协商促和谐,不断提升基层治理效能。

从“恭听员”的一次次入户走访,到矛盾纠纷的一揽子化解,“洗耳恭听”正在基层治理的神经末梢释放出实实在在的效能。

“揭榜挂帅” 多方联动破解治理难题

垃圾混投、路灯损坏、居民参与度低……这些小区治理中的“老大难”问题,在巢湖市找

到了新的破解之道。

河南网场小区自 2007 年建成后长期无物业管理,垃圾占道、路灯失明等问题困扰居民多年。市委政法委主动“揭榜挂帅”,启动精细化整治。工作人员夜间数路灯、雨后看积水、家中访居民,精准梳理出树枝压墙、路灯损坏、监控缺失等 19 个居民急难愁盼问题,汇成“心愿清单”。激活“镇街吹哨、部门报到”机制,统筹天河街道、城管、供电、园林、公安及社区等多方力量,分级分类办理。“亮灯行动”中,通过“夜间排查+居民反馈”双渠道摸排,一周内完成 6 处故障点维修和新增点位施工,小区 39 盏路灯全部亮起。推进“党员之家”挂牌、物业服务提标、文明公约制定等 5 个“软项目”,形成长效善治格局。

与此同时,东风社区恒大帝景小区的垃圾分类试点也在“揭榜挂帅”中破题。市直属机关事务管理局主动领办,工作小组深入小区,搬个小板凳和居民拉家常,“垃圾桶离楼道太近”“投放点太远”等民声,成了点位布局的重要参考。指导物业公司科学规划投放点,做到“一栋一策、因地制宜”。组建由党员干部、社区工作者、物业人员和热心居民构成的志愿者队伍,定期开展培训。目前已完成垃圾分类标识统一规范和撤桶并点,试点楼栋垃圾分类设施焕然一新。

从老旧小区改造到垃圾分类试点,“揭榜挂帅”正以“小切口”撬动基层治理的“大文章”。

招工解企忧 “一站式”服务打通就业通道

企业用工缺不缺?群众就业难不难?巢湖市人力资源和社会保障把“洗耳恭听”工作法带到车间厂房、田间地头,在“听企业讲困难、听群众诉需求”中找准破题之策。

摸清需求,打通末梢。市镇两级人社专员常态化走访重点企业,实时掌握用工缺口、岗位要求;深入社区村居,与求职者拉家常,了解薪资期望、工作地点等诉求。建立“企业用工需求清单”和“群众就业意愿清单”,让服务精准对焦:线上依托“巢湖发布”“巢湖人社”公众号及村居网格群高频推送信息;线下在镇街党群服务中心、农贸市场张贴招工简章,发动村干部、网格员走村入户“送岗上门”。一套组合拳下来,累计吸引 1.2 万人扫码报名。

面试下沉,精细管理。市

公共就业服务中心设立固定面试点,免费提供标准化场地,累计开展集中面试 144 场。针对镇街报名集中情况,组织招工小分队协同企业 HR 深入镇街,把面试搬到“家门口”,累计开展下沉面试 20 余场。一位成功入职的村民感慨道:“没想到工作直接送到了‘家门口’。”成立专项数据小组,每日汇总分析招聘数据,实现信息发布、人员组织、面试考核、体检输送全流程闭环管理。建立未录用人员二次匹配机制,收集本地 25 家企业近千个岗位,为未适配人员精准推荐。

今年以来,面试通过 3075 人,已组织 1748 名合格人员培训上岗。举办招聘活动 281 场,服务企业 1085 家次,提供岗位 4.3 万余个,达成意向 3744 人次。岗位送到“家门口”,面试办到“家门口”,“洗耳恭听”正化作群众和企业实实在在的获得感。

联农带富 党组织领办铺就增收路

巢湖市将“洗耳恭听”工作法贯穿联农带富全过程,变“干部定单”为“群众点单”,在田间地头倾听农户急难愁盼,以党组织领办合作社为抓手,推动农业增效、农民增收。

听需于民,打通销路。小联圩党组织领办合作社在走访中多次听到种植大户反映“番茄种得好却卖不好”的焦虑。合作社把农户诉求作为第一信号,打破传统销售模式,带着产品往返市里和村里几十趟,积极参加各类展销活动,通过线上直播、线下推销的方式,“中埠番茄”知名度大幅提升,合作社成功与巢湖安德利超市签订稳定供货协议,日销量 1500 余公斤,带动周边 20 余人就业。在大棚番茄春季管理关键期,合作社根据农户技术需求,利用智能系统控温控湿、精准灌溉,大棚里绿意盎然、果实累累,形成了“听民意一解难题一促增收”的良性循环。

闻声而动,直播助农。银屏镇箕山村聋哑人士周天兵养殖鲫鱼滞销,无法通过电话、口头沟通联系买家,他急得直跺脚。镇村干部在“洗耳恭听”入户走访中了解到这一情况,立即列为重点帮扶事项,依托“皖美银屏·助农优选”直播间制定专属方案。通过拍摄“100 件小事”系列视频线上宣传,同步组织线上线下联动售卖,帮助销售鲫鱼 350 公斤,并为他的垂钓乐园带来一波又一波客

流。该直播间自 2025 年 7 月开播以来,累计直播 270 多场,实现销售额 182.2 万元,帮扶农户 150 余户,成为“听民声、解民困”的流动窗口。

从一条销售诉求到一项增收产业,从一次入户走访到一场助农直播,“洗耳恭听”在田间地头结出累累硕果。

文旅提质 暖心服务擦亮“湖天第一胜境”

“茶社门口能不能多几个车位?”“木屋商铺风格有点单一”“码头能否增设休息设施?”……在中庙街道,党组织书记带着党员干部走街串巷,把问题一条条记在本子上,也记在了心上。

精准施策,服务零距离。为缓解沿湖茶社交通拥堵,工作小组多次实地踏勘,科学优化动线,周末节假日增设临时停车位 200 余个,配备专人疏导交通,让车辆“进得来、出得去”。14 个小木屋全面改造提升,定向招商引入特色小吃、手工艺品等新业态,老街巷里有了新味道。深挖焦姥传说、姥山岛 IP,开发文创雪糕、冰箱贴,让文化“活”起来、带得走。码头设立“惠旅驿站”,整合咨询、应急、寄存等暖心服务,游客直呼“想得周到”。今年以来,志愿服务队累计服务游客 2 万余人次,帮助找回走失儿童 7 人、遗失物品 30 余件。

品质提升,文旅结硕果。针对游客夜间游览需求,推进景区亮化,改造滨湖栈道并安装智慧照明。2026 年元宵节,姥山岛作为央视元宵晚会合肥分会场取景地惊艳亮相,万盏徽州鱼灯点亮,非遗展演、戏剧表演轮番登场。春节至元宵节期间,景区接待游客 11 万余人次。沿湖茶社从“一家独秀”发展到 40 余家,升级花园景观、引入萌宠互动,将“流量”转化为“留量”。

数据显示,元宵节后中庙游客量同比增长 15%,平均游览时间延长了 1.5 小时。从游客的建议到景区的改进,从群众的抱怨到服务的升级,“听”与“应”的良性互动,让“湖天第一胜境”颜值更美、口碑更响。

巢湖市把“群众呼声”作为第一信号,把“群众满意”作为第一标准,将“洗耳恭听”工作法融入发展治理全过程。从企业车间到田间地头,从老旧小区到旅游景区,一件件民生实事的落地,架起了党群连心桥,书写了一份有温度、有厚度的民生答卷。(图片由巢湖市委组织部提供)



巢湖市志愿者在助农直播间帮助村民销售农产品。



巢湖市河南网场小区开展环境提升整治行动。