

标题治理求精细 服务更暖心

话题基层治理精细化作者黄肖涵

2026-08-05 14:53 来源： 人民论坛网

近日，因为网友一则留言，广东省广州市出现了一趟专门绕路的公交车。“花5路”头班车，每天多绕路几百米，就能让年迈菜农少走几百米路。以往，这条进城路并不容易，车辆无法直达市集站点，老人们在乘坐完“花5路”之后，还需要挑着重担中转换乘，事情的转机来源于一条网友留言。短短几百米路线微调，看似微小的改变，却温暖了百姓的心。

政务平台上一条留言，从来不只是单一诉求，更是民生冷暖的“晴雨表”。当地可贵之处，在于跳出“处理一条留言”的固化思维，把人民群众呼声视作走近群众、体察民情的信号，主动走出办公室，选择在清晨的小雨中，赶到公交总站调研，全程跟随菜农们体验这趟“买菜公交”，在沉浸式体验中读懂民生期盼。

倘若仅凭书面材料研判，很难权衡线路调整带来的多方影响；唯有登上清晨的头班车，亲眼看见菜筐扁担、亲身感受绕行难题，才能找准破题方向。实践证明，好政策从来不是坐而论道、闭门推演的产物，而是靠着走下去、沉下去，一步步丈量出来的。深入一线的实地调研，是打通服务人民群众“最后一米”必不可少的桥梁。

线路改造精妙的考量，在于兼顾不同群体的多种诉求。“花5路”仅首班车微调路线，到换乘站点不再按原路左转，而是选择绕行几百米，让菜农下车即达市场，再掉头返回原线，既不耽误上班族通勤节奏，又能切实减轻老年菜农的负担。这一次数百米的微调，正是“绣花式治理”的鲜活样本。不搞大动干戈，不做非黑即白的取舍，寻找不同群体利益平衡点，于细微处平衡各方需求，彰显出柔性治理的独特价值。

为民服务，贵在从“被动响应”走向“主动预判”的跨越。人民群众留言提升线路优化，是善治的起点，但远非终点。一条公交路线的调整，解决了眼前老人赶路的难题，更启示基层治理须举一反三。建立常态化民情感知渠道，主动聚焦乡村群众进城务工、售卖农产品等高频出行需求，系统梳理城乡接驳、公共交通、便民设施领域的共性难题。只有主动靠前发现诉求，不等群众上门反映，才能让民生服务跑在人民群众开口之前。

几百米的绕行距离不长，丈量的却是党群之间的连心路。基层治理，或许不只在宏大举措，更多时候体现在细微入微的耐心、兼顾各方的智慧、躬身下沉的自觉。把人民群众的柴米油盐、行路奔波放在心上。为人民群众的难处多想一层、多走一步，持续做好一件件民生小事，温暖便会源源不断流淌在城乡之间，人民群众的获得感、幸福感、安全感也将不断提升。



结构解析

总论点：基层治理要实现从“被动响应”向“主动预判”的跨越，通过精细化、人性化的“绣花式治理”，在细微处平衡各方需求，真正提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

背景引入：文章以“广州花5路公交车为年迈菜农微调路线”这一具体事件为切入点。一位网友的留言，促成公交公司每天多绕行几百米，让菜农能够“下车即达市场”，避免了换乘的辛苦。这个看似微小的改变，生动地反映了“民生无小事”的治理理念。

分论点一：从“处理留言”到“主动调研”的思维转变

论据：当地部门没有停留在书面研判，而是走出办公室，在清晨冒雨跟随菜农全程体验“买菜公交”，在沉浸式体验中读懂民生期盼。

举措：深入一线、实地调研。好政策不是坐而论道，而是靠走下去、沉下去，一步步丈量出来的。打通服务群众的“最后一米”。

分论点二：从“非黑即白”到“兼顾各方”的平衡智慧

论据：“花5路”仅对头班车进行微调，让菜农下车即达市场，再掉头返回原线。既减轻了老年菜农的负担，又不耽误上班族的通勤节奏。

举措：“绣花式治理”。不搞大动干戈，不做非黑即白的取舍，而是在细微处寻找不同群体利益的平衡点，彰显柔性治理的独特价值。

分论点三：从“被动响应”到“主动预判”的机制跨越

论据：一条公交线路调整解决了眼前问题，但更启示基层治理要举一反三。

举措：建立常态化民情感知渠道。主动聚焦乡村群众进城务工、售卖农产品等高频出行需求，系统梳理城乡接驳、公共交通、便民设施领域的共性难题，让民生服务跑在群众开口之前。

总结：文章结尾升华主题，将“几百米的绕行”定义为“丈量党群之间的连心路”。基层治理的关键不在于宏大举措，而在于：细微入微的耐心、兼顾各方的智慧、躬身下沉的自觉把群众的柴米油盐放在心上，为群众的难处多想一层、多走一步，持续做好一件件“民生小事”，才能让温暖源源不断地流淌在城乡之间。