

记“民情事” 架“连心桥” 建“智慧库”

浙江嵊州坚持与发展“民情日记”不断丰富时代内涵

■ 何玲玲 商意盈 李坤晟

这本“日记”，从“本上”记到“线上”，至今已记了26个年头；从记录百姓的“家长里短”，到汇聚建言“共富大计”，这本“日记”，记的是“民情事”，架的是“连心桥”，还是干群“双向奔赴”共建的“智慧库”。

1998年，浙江省嵊州市发起旨在密切当地干群关系的“民情日记”活动。2005年，时任浙江省委主要负责同志表示，发端于嵊州雅璜乡的“民情日记”活动，要求乡干部深入基层、深入群众，“串百家门，知百家情；解百家难，连百家心；办百家事，致百家富”。这一转变干部作风、密切党群干群关系的群众工作方法取得了明显效果。

20多年来，“民情日记”以人民为中心、密切干群关系、锤炼干部作风的核心要义不断夯实，服务内容、服务形式、服务目标持续升级，逐渐走遍浙江，走向全国，成为基层治理体系和治理能力现代化的有效抓手。

与时俱进 探索基层治理新路径

在嵊州石璜镇雅璜村（原雅璜乡）的“民情日记”实践中心，陈列着一本早已泛黄的笔记本，封面用钢笔写着“民情日记”4个字，日记本的主人时时任雅璜乡党委书记的李春阳。1998年3月23日，他记录下这样一件事：53岁村民刘仁香丧失劳动能力，生活非常困难。他在日记中呼吁，乡干部少抽一包烟、少喝一杯酒，为村里的困难户捐款。这便是最早的“民情日记”。

当年，嵊州雅璜乡开展以“串百家门，知百家情，解百家难，连百家心”为主

题的“民情日记”活动，架起了干部和群众的“连心桥”，这一基层治理“法宝”传承至今，同时，载体不断升级，领域不断拓展，内涵不断丰富。

“原来主要是家长里短，现在老百姓反映的更多是利益问题，比如路怎么修、茶叶怎么打品牌。”见证“民情日记”20余年变化历程的石璜镇退休干部英国桥说。随着当地群众生活水平提高，利益联结关系日趋复杂，在“求富”方面对基层治理提出了更高要求。

香榧是营养丰富的高价坚果，在嵊州市谷来镇有较大种植面积。由于产量增加和市场行情波动，粮农“丰产不丰收”是近两年谷来镇干部“民情日记”里出现的高频词。

民有所呼，我有所应。举办“香榧开摘节”打响“嵊州香榧”品牌；将高品质香榧加工成巧克力、太妃糖；邀请精油公司研发香榧精油……政府、企业、农户多方形成合力，让香榧真正成为当地百姓的“致富果”。

此外，嵊州市还将“民情日记”服务对象从农村拓展到企业，衍生出“企情日记”等新模式，切实为企业提供政策咨询和定向服务。据了解，目前嵊州市已设立990名驻企服务员，每周三固定扎在企业一线，负责定期沟通对接企业需求。

与当年绿皮封面的手写日记本不同，如今的“民情日记”逐渐被智能化平台取代。借助“大数据”和“民情大脑”，嵊州不仅提升了民情管理的效率，也增强了对民众需求的精准回应能力。

冬日暖阳下，雅璜村村口的广场上满是村民们晒的红豆和蕃薯，在竹编晒盘中铺成一层层艳丽的红与金。驻村指

导员胡佳薇带领记者走访村民家中，和村民熟络地拉家常。

胡佳薇打开手机上的“浙政钉”应用，进入“民情日记”小程序。记者看到，她已上传144条民情信息，包括推广种植新品种番薯、帮助村民打井解决用水问题，以及医保缴费咨询等。这些数据被实时上传到“民情大脑”大数据后台。

“民情大脑”整合了政法委、公安、民政、人社、住建等24个部门的数据，并与“民呼我为”“枫桥式协同治理”“浙里兴村治社”等7大平台实现联动。今年以来，“民情大脑”已汇聚39万余条民情数据，推动问题解决更加高效、系统。

嵊州市委组织部部长周勇说，“‘民情日记’重塑线上线下工作体系，形成了涵盖个人基本情况、网格信息、一老一小、育龄妇女、低保低边等个性化标签的数字民情档案，累计建立71万余份。这些数字档案相当于一个永不流失、不断更新的电子档案，为基层治理提供了强大的数据支持。”

“民情”中不变的初心和使命

26年来，“民情日记”活动将基层一线打造成全方位提升干部群众工作能力的实训场，践行以人民为中心的理念，密切干群关系的初心始终不变。

近年来，嵊州市建立“民情大走访”制度，各级干部对群众开展全覆盖走访；村里及社区每周二开展民情分析会，村社干部和驻村社指导员汇总各自走访情况，及时分析问题和解决问题。

嵊州市委宣传部部长史向俊说，“民情日记”的真正生命力来自不断服务群众，让干部主动下沉，和“枫桥经验”形成

补充，在一件件小事中拉近干群关系，党的执政基础也会在这个过程中不断夯实。

“嘴要甜、眼要亮、心要诚、脑要活”，这是雅璜村干部多年以来总结出的和群众打交道、唠家常的“土方法”，做好基层工作，要发挥“大脚板”作用，当好群众“贴心人”。胡佳薇说，“在村民面前不要认为自己是个干部”，学会怎么跟群众唠家常，贴近了距离之后，群众才会把问题提出来。

随着城市化进程的加速，“民情日记”从乡村的田间地头延伸到了城市的楼宇之间。这一转变既带来了新机遇，也提出了新挑战。

在嵊州市三江街道丹桂社区新落成的社区党群服务中心，丰富多彩的功能设施令人眼前一亮：下午茶空间、亲子阅读空间、儿童乐园，以及能容纳百人的小剧场一应俱全。“服务群众就是以真心换真心。打造舒适的公共空间，我们就是希望居民有空能来坐坐，很多问题在轻松的交流中就能解决，也让社区更具凝聚力。”社区党总支书记沈爽表示。

在一次丹桂社区举行的周二民情分析会上，有居民反映小区卫生服务不足。社区迅速联合物业开展义诊活动，并建立了长效卫生服务机制。对于社区难以解决的复杂问题，干部通过“民情日记”上报至“民情大脑”。这一智能化平台能够对收集到的民情数据进行分析，生成“民情报告”，推动基层治理从解决个案问题向解决“类案问题”转变。

让“民情日记”焕发持久的生命力

受访基层干部表示，“民情日记”这

一经验有诸多借鉴意义，但同时需要对标调查研究的具体要求，不断与时俱进，让老经验典型在新时代焕发出持久的生命力，让“民情日记”这个金字招牌更加熠熠生辉。

“‘民情日记’之所以能够经久不衰，关键在于坚持求真务实和聚焦群众需求。”嵊州市委书记裘建勇表示，手写方式也好，数字化手段也好，最关键的是把老百姓反映的问题解决好，形成一个闭环机制。老百姓最关注的仍是解决问题的实效，干部把困扰群众的一件件小事都解决了，群众才会点头说好。

“推广‘民情日记’要以实事求是为导向，不能搞形式主义，必须科学设置考核方案。”嵊州市石璜镇党委书记宋亮说，如果要求必须记多少篇、走多少步，甚至把每篇日记都拿出来评一评，会给基层很大压力；但如果没有量的考核，有的干部则会想着“少走一点”。

“‘民情日记’是经过时间和实践检验的有效的基层工作方法，关键是要以实事求是为导向，让基层干部尤其是年轻干部在书写新时代‘民情日记’过程中树立正确政绩观，得到锻炼和成长。”浙江大学公共政策研究院副院长范柏乃说。

与此同时，“民情日记”作为政府科学合理决策的“助推器”作用仍需加强。裘建勇说，随着时代发展，“民情日记”已不仅仅局限在解决鸡毛蒜皮的小事上，而要从中梳理出老百姓最大的关切点、痛点，把情况摸清、把对策提实，凝聚发展共识，并从整体性、全局性上推动发展，不断增强群众的获得感、幸福感、安全感。

（据《新华每日电讯》）

内蒙古鄂尔多斯：

“百姓居家的小事，社区办得妥妥帖帖”

■ 高平 王潇

盘活闲置空地、广场、停车场和房屋……近日，一条以民生服务为特色的社区经济“产业链”在内蒙古鄂尔多斯市东胜区迅速发展。“不仅为社区居民提供了就业机会，也调动了各族群众的参与热情，推进各族群众互嵌交融。”东胜区委常委、组织部部长刘春光表示。

东胜区有近60万人，由汉、蒙、回等21个民族构成。如何满足各族群众多元需求、提升社区治理效能？为增强社区自主造血功能，当地探索促进社区集体经济多元发展新路径，推动社区集体经济实力和基层治理能力双提升。

从2023年起，东胜区12个街道党工委统筹牵头，整合30个市直单位、91个区级包联单位、144个共驻共建单位的资源优势，招募社区合伙人8个，引导1家商业银行、45个商圈商户和两新组织参与，社区集体经济“破题起势”。

东胜区建设街道亿利金威社区成立了内蒙古自治区首家由居委会100%持股的鄂尔多斯市哈尼合作商业管理有限公司，形成了以便民市场、红火夜市、成长教育、帮办代办为

主体的业务网络，搞活了社区经济，方便了居民生活。2023年，社区集体经济累计收入达107万元，解决了200多人的就业问题。

“既有烟火气，又能守秩序”，市民对民族街道苏力德社区早市和新建社区便民菜市场竖起大拇指。过去，这两个社区流动摊贩多，管理不规范。街道党工委牵头，重新硬化地面、搭建彩钢房、更换旧围栏，实现了地摊经营的管理规范化、标准化。提升改造后的苏力德早市和新建便民菜市场占地面积2000余平方米，设置摊位230个，带动400余人就业。

社区集体经济赚的钱往哪儿花？东胜区用集体收益反哺社区公益——置顶民生小事、补齐服务短板、完善基础设施。

在亿利金威社区，集体经济收入用于建设老年颐康驿站，引进优质托育服务。社区还新增健身场所12处，修复破损路面2.1千米，改造排水管网2处，并通过购买民生服务的方式，为辖区高龄老人、残疾人等行动不便群体，提供免费蔬菜配送及上门居家就医、护理、心理咨询等服务。“百姓居家的小事，社区办得妥妥帖帖。”亿利金威社区党支部书记郭培培说。

（据《光明日报》）

小区里面逛大集

睦邻集市助农便民

■ 杨淑祯

12月14日周六早8点，山东省淄博市临淄区雪宫街道东高社区的睦邻集市准时开市。金岭牛肉、边河小米、边河地瓜、富硒梨等临淄本地优质、新鲜的农产品直达集市。“大集上吃的、用的都有，质量由社区合作机构把关，我们买着放心，不出小区就能购买到质优价廉物美产品，太方便了。”社区居民李娟高兴地满载而归。

楼下街道淄江社区的睦邻集市同样热闹。“我带了100公斤猪棒骨，不到一个小时就销售一空。”摊主周聪说，“我特意带着检测报告和相关证件，就是为了让居民放心购买。”

今年3月，淄博市印发《淄博市推进城市一刻钟便民生活圈建设实施方案》，将在居民“家门口”（步行5至10分钟范围内）优先配备购物、餐饮、家政、快递、维修、菜市场、银行网点、再生资源回收等基本保障类业态，重点发展“一店一早”，补齐“一菜一

修”，服务“一老一小”。睦邻集市是构建便民生活圈的重要部分，今年以来，全市各社区结合实际，开展丰富多彩的睦邻集市活动，提升群众的幸福感、获得感。

“睦邻集市为村里的农产品拓宽了销路，也让市民买到了优质平价的蔬果，便民又助农，希望以后能多组织这种活动。”南郊镇尚庄村党支部书记、村委员会主任夏海舰说。

睦邻集市同样成为社区治理的重要抓手。“此前在社区外面路上占道经营的商贩，我们把他们邀请进集市，由社区统一管理，既缓解了城市治理的难点堵点，又丰富了社区业态，还方便了居民生活。”张店区马尚街道齐悦国际社区党委书记、居委会主任赵玉芝介绍，“不少摊主是本社区居民，摊主从每次经营收入中拿出5至10元反哺社区，捐赠给社区基金，将更好地助力社区为民服务项目的开展。”

植物园社区党委书记、居委会主任韩慧杰说，“我们的睦邻集市立足‘问需于民，服务于民’，探索构建社区搭台、自治共同体单位唱戏、社区居民参与的‘公益+市场’社区治理新模式，合力把睦邻集市做得既冒热气又接地气。”（据《大众日报》）



近年来，为了让优质资源“下沉”基层，让群众在“家门口”就能享受到优质诊疗服务，青海省海南藏族自治州共和县加快建设优质高效的医疗卫生服务体系，推进紧密型县域医共体建设，最大限度发挥现有资源和技术优势，提高基层医疗卫生服务质量。图为12月17日，在青海省海南藏族自治州共和县中医院，康复师李朝站（左上）为患者治疗。

新华社记者 央秀达珍摄

福建泉州开展专项行动，破解物业管理难题

资源下沉 效能提升

■ 刘晓宇

临近中午，福建省泉州市丰泽区东湖街道少林社区的志愿者们开始在长者食堂忙碌起来，不久，一盆盆热气腾腾的菜肴摆上餐桌。

“如何更好地服务‘一老一小’”“如何选择好小区物业管理‘带头人’”“公共收益如何管理”……从群众感触最深的关键小事入手，泉州市正加快推进“住宅小区物业管理群众获得感满意度不高”问题立行立改。

今年10月，福建省委巡视二组巡视泉州市委时，发现“住宅小区物业管理群众获得感满意度不高”是群众十分关心并普遍存在的问题，随即形成问题清单，督促泉州采取有力措施开展专项行动，推动解决物业管理提升工作中的共性和深层次问题。

专项行动中，泉州强化党建引领基层治理，下大力气改善全市住宅小区内的居住环境，物业服务和管理机制，努力实现党组织覆盖率提升、业委会组建率提升、物业服务品质提升、群众获得感提升和投诉件下降。

中午时分，在社区忙完工作的吴敬章匆匆赶回自己居住的小区，带着物业负责人、业委会成员来到新近移交的配电室，检查不久前完成更新改造的设备能否正常运行。

吴敬章是泉州晋江市磁灶镇磁灶社区党委书记，同时也兼任梅庭社区瑞璟·香榭花都小区业委会主任，每天都要在社区“领头雁”和小区“当家人”这两种身份间不断切换。

为破解小区“停车难”问题，在街道、社区的牵头下，小区业委会召开业主大会，收集各方建议，确定在小区外围改造封闭式临时停车场，由小区业委会自筹资金投入停车场建设，收益归业主共同所有，预计每年可增加公共收益130万元。

为打通小区治理“最后一米”，公安、信访、街道等单位联合审查业委会人选资格，各地主动物色“讲政治、有公心、有能力、有时间”的党员干部、“两代表一委员”，劳动模范等兼任业委会主任，全市现有136个小区党组织书记与业委会主任实现“一肩挑”。

泉州市部分老旧小区长期处于无物业管理状态，卫生、安保、消防等力量跟不上，群众对此反映强烈。泉港区山腰街道社会事务服务中心副主任林钰程告诉记者，街道将扎实开展辖区党建引领物业融入基层治理三年行动，推进无物业管理住宅小区清零攻坚。

物业服务“先享后买”、保安持证上岗、综合执法进小区……泉州将立行立改工作作为提升城市治理水平的重要契机，加速推进物业管理的标准化、规范

化。除了颁布《住宅物业管理服务规范》，还连续出台了9项制度文件，以加强行业业务指导，倒逼服务效能提升。目前全市已创建577个达标小区，完成814个物业小区星级评价工作。

石狮市百德康桥假日小区开发阶段未缴纳大项维修资金，随着使用年限的增加，公共设施设备自然老化严重，特别是电梯配件等关键设备存在安全隐患，业主投诉较多。该小区创新建立“小公维金”机制，解决公共设施维修难题，实施电梯维护、外墙维修、生活用水管道整改等公共设施维护项目15个。

公共收益反哺小区品质提升，该如何管好这笔钱呢？

安溪县文昌社区探索“业账社审”模式——小区业委会的每笔支出项目在报销之前，先报所在地社区党支部、社区居委会进行分级审核把关，并接受县、镇两级纪检监察机关和社区纪检委员实时监督，确保账目阳光透明。

文昌社区党支部书记、居委会主任苏振贵介绍，社区将小区业主微信群升级为“小微权力微信监督群”，业委会把小区公共收益收支、每月公摊水电费明细、公维金支取明细等都在群里公开。截至目前，泉州市公共收益累计存入专户金额1.38亿元，新增立案查处侵占公共收益案件4件。（据《人民日报》）

江苏

加强社会事务安全管理工作

本报消息 日前，江苏省民政厅召开全省社会事务领域安全管理工作调度视频会，传达民政部和厅党组关于安全管理工作的要求，对冬季及元旦、春节期间全省社会事务各业务条线安全管理工作作出部署安排。

会议指出，社会事务领域服务机构点多、线长、面广，直接服务人民群众，防风险、促安全、保稳定的责任重大。元旦、春节临近，各级民政部门要进一步增强责任感、紧迫感，把做好民政领域安全稳定工作摆在突出位置，切实守牢安全底线。

会议要求，各地要强化救助管理服务，为临时遇困人员提供应急性、过渡性生活保障；深入开展“寒冬送温暖”专项行动，加大街面巡查频次，充分利用各类公共服务场所设立求助引导或临时救助场所，方便临时遇困人员就近就地受助。要积极排查化解救助管理机构、精神卫生福利机构、殡葬服务机构、婚姻登记机关等安全生产设施隐患，落实风险防范和处置措施，压实各类服务机构主体责任。要加强对社会事务领域潜在风险研判分析，坚持日常为主、抓早抓小、防微杜渐、严密防守，确保社会事务领域安全稳定。

宁夏

印发高龄津贴管理办法

本报消息 日前，宁夏回族自治区民政厅和财政厅联合印发《宁夏回族自治区高龄津贴管理办法》，进一步规范和完善高龄津贴审核确认程序，确保高龄津贴制度公开、公平、公正实施。

管理办法指出，高龄低收入老年人津贴发放对象为具有宁夏户籍、年满80周岁且无固定收入的老年人；普惠高龄津贴发放对象为具有宁夏户籍、年满80周岁且未享受高龄低收入老年人津贴和企业职工养老保险高龄津贴待遇的老年人。高龄津贴实行分类分档发放，发放标准根据经济社会发展水平及物价等因素进行调整，符合城乡低保、特困供养条件的老年人，优先纳入低保、特困供养范围，可同时享受普惠高龄津贴，不得享受高龄低收入老年人津贴。

管理办法明确，高龄低收入老年人津贴实行“申请审核制”，符合条件的高龄低收入老年人应向户籍所在地或宁夏长期居住地的乡镇（街道）、村（居）委会提出书面申请，并出具有关证明材料；普惠高龄津贴实行“免申即享”，各县（市、区）民政部门指导辖区乡镇（街道）、村（居）委会根据“金民工程”养老服务系统确定的新增发放数据，对符合条件的高龄老年人本人或家属进行信息核实登记。高龄低收入老年人津贴自审批完成当月起纳入发放范围，普惠高龄津贴自老年人符合发放条件当月起发放。

广西

加强低收入人口动态监测

本报消息 近日，广西壮族自治区印发《关于加强低收入人口动态监测做好分层分类社会救助工作的实施意见》，提出加强城乡低收入人口动态监测，加快形成覆盖全面、分层分类、综合高效的社会救助格局。

实施意见明确，低收入人口包括低保对象、特困人员、防止返贫监测对象、低保边缘家庭成员、刚性支出困难家庭成员和其他困难人员。低保边缘家庭收入标准为家庭人均收入高于当地低保标准，但低于当地低保标准两倍；刚性支出困难家庭收入标准为家庭人均年收入低于上年度当地居民人均可支配收入，家庭刚性支出较大导致收不抵支，或收支相抵后收入低于当地低保标准两倍。

实施意见要求，各部门合力加强低收入人口动态监测和救助帮扶，完善拓展低收入人口动态监测信息平台功能应用，健全多部门联动的风险预警、综合研判和快速处置机制。在持续强化低保、特困人员救助供养等基本生活救助方面提质增效，做到应保尽保、应救尽救的基础上，全面开展低保边缘家庭认定和支出型困难家庭认定，实施分层分类救助帮扶，将医疗、教育、住房等专项救助拓展至低保边缘家庭成员、支出型困难家庭成员等低收入人口，加快形成梯度救助格局。

实施意见明确，广西将进一步完善急难社会救助制度，全面推行由急难发生地实施临时救助；探索完善服务类救助制度安排，为有需要的低收入人口提供持续的访视、照料等服务和专业社会工作服务；建立健全政府救助与慈善帮扶衔接机制，合力解决困难群众的急难愁盼问题。