

面对经济、民生的新需求新问题,嵊州写好新时代“民情日记”—— 百姓事,一本通

本报记者 阮帅 肖淙文 共享联盟·嵊州 阎高桥 陈链芳

“民情日记”,常写常新。时代的发展,对“访民舍、记民情、想民心、议民事、解民难、帮民富”提出了更高要求。

当下,面对日益丰富和多元的民生需求,面临抢先机、拼经济的热潮,“民情日记”如何第一时间跟进群众和企业的所急所盼?借力数字化和智能化手段,“民情日记”又如何升级蝶变,实现高效处理、效能跃升?带着一连串疑问,记者来到嵊州,探访“民情日记”的新变化。

精准丈量民情,聚焦民生重点事项

上任半年,嵊州市石璜镇雅璜村驻村干部丁树鑫已写下许多篇关于该村的“民情日记”。不久前,在走访串门的过程中,他观察到不少村嫂赋闲在家,既没有收入,生活也比较单调,随即在“民情日记”中写下一个新计划:邀请专业老师,组织村嫂学习制作手工编织品,再进行集中展销。“这样不仅能给村嫂们增添收入,还能丰富她们的精神文化生活。”

翻开日记本,满满的民生需求映入眼帘。修水龙头、补墙缝、添砖瓦……无论多么细小的事项,都得到了认真解决,这背后,是基层干部们扎实的脚步和作风。

不过,日记中的“鸡毛蒜皮”越来越多,也引发嵊州人的思考:如何制度化解决繁复的同质化内容?

对此,嵊州在全市划出了1072个网格、7103个微网格,建立起网格常态化走访、机关党组织和党员“双挂联”、民情“微心愿”认领等机制,将八成的“琐事杂事”解决在一线。高效的制度运转,解放了干部们的脚步,让他们腾出更多精力,得以走得更深、看得更透。

不少人发现,如今的“民情日记”,总是直击民情痛点、难点问题。提升群众收入、加强基础设施建设、发展乡村文旅、推动精神富裕等事项,成为干部解题的聚焦点。

“我们对百姓急难愁盼的了解清晰多了,也抓住了村庄发展的牛鼻子。”雅璜村党委书记朱光军说,了解到村民普遍希望发展乡村旅游产业,村里立即谋

划把“民情日记”发源地这张“金名片”融入美丽乡村建设,先后建成“民情日记”纪念馆、民情广场、民情长廊等,打造绍兴市党员干部红色教育基地,引来了“流量”,村中还顺势而动修建了游客中心和慢生活古街。如今靠着农家乐和精品民宿,不少村民实现了在家门口增收。

聚焦这些重点事项的同时,“一老一小”、残疾人、低保户等需要特别关注的群体,被“民情日记”不断推到台前。

最近,家住嵊州浦口街道桃源社区、90岁高龄的沈老太收到了一份礼物,此前,社工宋玲洁走访时发现老人腿脚不便,在“民情日记”中记下后,为她申请了一把轮椅,并上门辅助她练习使用。近年来,高龄、空巢老人等特殊群体在“民情日记”中的分量越来越重,专职网格员每日联系、每周走访、每月陪护,及时记录、处置老人们的急事难事。据“民情日记”的记录,自2022年初至今,嵊州党员干部已探访老年人37.4万人次,办理为老民生小事5.9万件,处置涉老安全隐患事件480余起。

“‘民情日记’的初心没变,而服务形式一直在完善升级。”嵊州市委组织部相关负责人介绍,当地建立了全市机关干部“民情大走访”、“固定下村日”等制度体系,“点对点”开展走访、对接。嵊州还通过举办“民情日记”大讲堂、“民情周”等活动,鼓励党员干部“沉”入百姓,用脚步精准丈量民情。



驻企服务员史遇佳(右)在嵊州市森诚纺织有限公司车间走访。

驻企服务员金煊奔(右)在嵊州市三恒工具有限公司车间走访。

解难题出点子,打造创新创业沃土

去年,嵊州市集中签约、开工、投产的重大项目合计48个,总投资超317亿元,比亚迪、长鸿生物、贝达药业、晶越半导体等优质项目陆续入驻,新能源、新材料、高端生物医药等领域发展势头强劲。疫情防控政策优化调整后,这些重点企业和项目也迎来了赶订单的热潮。然而在生产的“黄金期”,不少企业却碰到了招工难等问题。

护航经济高质量发展,抢抓“开门红”,营商环境的重要性不言而喻,在浙江省实施营商环境优化提升“一号改革工程”的背景下,“民情日记”扮演起了为企业“雪中送炭”的角色。为了帮助市场主体把握机遇,嵊州进一步扩大“民情日记”的服务范围,900余名党员干部把服务从田间地头延伸至企业的厂房和车间,成为驻企服务员,记录、传达企业的诉求,帮助企业破解难题,打造创新创业沃土。

“新厂房预计今年5月就能投入生产!”近日,浙江海威汽车零部件有限公司在嵊州的新厂房即将迎来首批设备,董事长王永连连为“民情日记”点赞。去去年底,该企业急需扩充产能,但生产场地有限,项目进展受阻。通过驻企服务员的记录和反馈,嵊州经济开发区(高新园区)仅用时两周,就帮企业找到了一个占地约3万平方米的新厂房。

如今,驻企服务员们正扎根企业生产一线走访调研,针对产能恢复、后勤保障、资源供给等内容,写下一篇篇“工厂日记”“车间日记”,为企业巧解难题,出“金点子”,助力扩产增效。“驻企服务员都经

过精挑细选,可以实现重点企业‘一对一’精准服务。”嵊州市企业服务员管理办公室相关负责人说,他们会优先选派了解经济工作、熟悉企业情况的干部,在“面对面”传达惠企政策,协助企业兑现政策红利的基础上,精准记录企业碰到的难题,及时联络、反馈,协同相关部门解决。

新年伊始,绍兴弗迪电池有限公司为了提升产能,急需一批工人,但短期内的“用工荒”阻碍了进展,企业管理者十分着急。通过驻企服务团队了解情况后,嵊州市人社局第一时间在线“接单”,迅速为企业“一对一”定制解决方案。很快,一辆辆招工大巴整装出发,帮助企业去省外定向招工,市人社局还通过组织专场招聘会、开放“零工市场”等方式,邀请企业摆摊,精准招收工人。

随着“民情日记”的领域和内涵越拓越宽,其书写者也早已不再“单打独斗”。近年来,嵊州组建起涉及投资、数字经济、法律保障等10方面的65个专家团组,形成“智囊团”,针对驻企服务员提交的“民情日记”内容,定向答疑,并帮助企业解读政策、出谋划策,积极保障企业产权和企业权益,为企业安心发展营造优良氛围。相对复杂的问题则会“坐上直通车”,由市领导挂联“坐诊”,各部门专题研集中“会诊”,并依托大数据和人工智能技术,实现民情收集、记录、上报、交办、反馈全流程移动化、信息化。

据统计,自组团服务启动以来,已开展活动近400场次,实现1100余个涉企问题100%回应。



驻村指导员丁树鑫(右)正在村民家中走访。



驻村选调生胡佳薇(右)和村干部通过“浙里民情”应用,分析近期民情热点。

数字化提速度,多跨协同高效解决

把日记搬到“云”上去!从借助微博、微信组建“民情微群”,实时发布民情动态,实现在线互动沟通,到“浙里民情”应用正式上线,重塑传统“纸上”的工作体系……利用数字化理念和新技术,“民情日记”的新形态不断涌现。

“就和发朋友圈一样,非常方便。”在雅璜村,00后驻村选调生胡佳薇工作不满4个月,“浙里民情”应用已成为她扎根乡村的“云助手”。在她的记录中,有反映村民手工筛选香榧效率低、土特产销售渠道不畅等问题;也有发现偏远自然村取水难,提出打井取水,她打开手机就能随时翻看思考。

更多心得和“金点子”,也在平台上集中收录、实时共享。系统后台自动抓取干部日记中的高频关键词,智能分析事实热点。每日热帖还会登上平台的“最热”版块,帮助党员干部互相学习、参考交流。

“工作中碰到难题,我常会刷一刷民情动态,或者在线向别人请教。”嵊州市三江街道丹桂社区党总支书记沈爽上任不到三周,就和居民打成一片,秘籍便是翻阅前任书记留下的电子日记。社区的外出务工人员、空巢老人等详细情况在日记里一应俱全,充足的功课让她接手时不会“两眼一抹黑”,和居民沟通时也能产生共情。

数字化的应用,也为系统治理、制度创新打下了基础。相比传统从走访记录到落实办理的“直线型”流程,“民情日记”触网后,将这条直线变成了一

个圆,打开了事项办理多跨协同、“全周期”闭环处理的新格局。

不久前,在嵊州市剡湖街道龙会社区,驻社指导员许兰娟走访时,有沿街经营户向她反映,自己多承担了公共设施的水费。由于牵涉部门多,许兰娟立即通过“浙里民情”应用上报,通过平台的统筹协调,环卫、城投、水务等单位协同配合,迅速落实解决方案,最终为经营户挽回了经济损失。

如今,村社工作人员和网格团队在现场无法立刻解决的问题,能够在掌上“一键转发”求助,通过系统后台及时分流,赋分“派单”,整合相关职能部门、社会组织、共建单位、乡贤、志愿者等力量,“抱团”合作高效解决。

“‘民情日记’连通大数据,像是抛出了一块‘试金石’,不仅能够检验干部作风,还能营造良好的比拼氛围,更好地为民服务。”嵊州市委组织部相关负责人说,目前,“浙里民情”应用已打通公安、民政、农业农村等多部门数据库,“民情触发”“民情处置”等功能在线开放,还推出了民情评价、民情榜单等版块,鼓励全体党员干部亮出“足迹”,同台竞技。

据统计,“浙里民情”应用上线至今,已记录干部走访情况28.8万余次,归集民情日记31.8万余篇、民情事项17.9万余条,帮助群众解决问题4100余个。接下来,嵊州计划进一步推动“民情日记”与“浙里兴村治社”等数字化应用有机融合,提升整体运行效能,让“民情日记”写出更多新故事。

专家观点

“民情日记”的精神实质

刘力锐

嵊州市广大基层党员干部揣着“民情日记”走街串巷,了解群众实际需求,解决了实际问题,密切了干群关系。“民情日记”书写20多年,其精神实质是为民办实事。

“民情日记”改进工作作风,推动广大党员干部深入群众、深入基层,掌握民情,着力解决好人民群众急难愁盼问题,双向增进感情,这是一个联系群众、为民办事的过程,也是一个向人民学习、接受教育的过程。

“民情日记”的生命力在于管用有效。2022年,“民情日记”交出了令人满意的成绩单,一连串的数据背后,是嵊州群众从“民情日记”实践中得到的真实惠。遇到难题时,刷“民情日记”

找方法,同行交流长本领,党员干部也进一步提升了工作能力。

“民情日记”发展的秘诀是与时俱进和创新。坚守为民服务,但不固步自封。从纸质日记到数字场景,从日常琐事到共富大计,从“民情日记”到“企情日记”,从“单打独斗”到组团服务,载体在升级、内涵在转变、领域在拓展、力量在增强,民情日记始终在创新,始终与时代同步。在未来发展中,“民情日记”也要继续用好效果导向的数字赋能,避免可能出现的各式各样的形式主义。

(作者系中共浙江省委党校政治学教研部主任、教授)



雅璜村新貌

本版图片均由嵊州市委组织部提供

