

# 民呼我为，绘就美好生活新画卷

大道之行——“八八战略”实施20周年大型主题展览呈现我省20年精彩蝶变。展览中，一张张发自内心的笑脸尤为令人动容。“民有所呼、我有所应，民有所呼、我有所为”。这是习近平同志对杭州基层干部提出的十六字谆谆嘱托。回望过去20年，浙江始终牢固树立以人民为中心的发展思想，聚焦群众急难愁盼，不断迭代升级“民呼我为”工作体系，建立健全为民办实事长效机制，推动民生问题解决，让幸福可感、可知、可及。



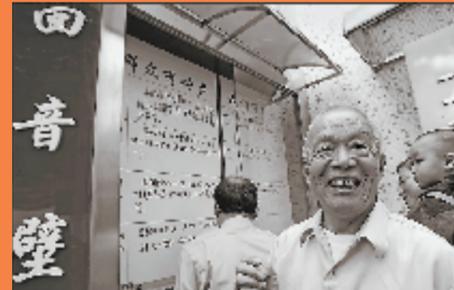
2005年8月，台州市路桥区路北环卫所112名环卫工人，搬进了路北街道投资100多万元专门为他们建造的公寓。



2005年，浙江省全面实施农村中小学“四项工程”，即家庭经济困难学生资助“扩面工程”、爱心营养餐工程、食宿改造工程和教师素质提升工程。图为杭州市建德市小学生吃上“营养午餐”。



2005年9月，杭州市西湖区翠苑街道邀请社区老人到食堂当评委。



2005年7月，宁波市镇海区西门社区开设能与居民群众进行互动交流的“回音壁”。群众随时可以在“回音壁”上列出需求，社区则给出相关职能部门、办事流程等具体答复。

在任何时候任何情况下，都要坚持把最广大人民的根本利益放在首位，时刻把人民群众的安危冷暖挂在心上，多为群众办实事、办好事。

——习近平在省纪委第九次全会上的讲话(2006年1月13日)

## 办实每件事，赢得万人心

本报记者 李攀 万笑影

悠悠万事，民生为先。

对“民呼我为”这4个字最感到亲切的，莫过于杭州市西湖区翠苑一区的居民。2003年，在保持共产党员先进性教育活动试点期间，时任浙江省委书记习近平同志，将翠苑一区社区作为基层联系点，先后3次到社区调研，高度关注民生问题，并作出“民有所呼、我有所应，民有所呼、我有所为”的重要指示要求。

20年来，“民呼我为”的理念从一个社区、一座城市传遍之江大地。“群众需要什么，我们就做什么”成为党员干部一种共识，一种工作导向。

2004年10月，一份让万千浙江人倍感温暖的重要文件亮相。在习近平同志的提议和推动下，浙江省委、省政府在全国率先出台《关于建立健全为民办实事长效机制的若干意见》，围绕社会保障、生态环境、科教文化、社会稳定等十大重点领域，明确加快建立健全全民情反映、民主决策、责任落实、投入保障和督查考评五大工作机制。

紧接着，在2005年2月召开的省两会上，省政府工作报告首次提出要“突出抓好十个方面实事”，浙江每年为民办十方面实事的温暖征程由此开启。近十几年来，省委、省政府每年拿出新增财政的三分之二以

- 率先在全国建立困境儿童分类保障制度，截至2023年6月，福利机构和社区散居孤儿平均养育标准分别达到每月2680元和2080元。
- 在全国率先颁布社会养老服务条例。乡镇(街道)和村(社区)均建有居家养老服务设施，助餐服务村(社区)服务覆盖率达70%。
- 全省城镇新增就业连续十年保持在100万人以上，毕业生初次就业率始终保持在90%以上。
- 全省人均预期寿命从2003年的75.61岁上升至2022年的82.3岁，人群主要健康指标达到高收入国家水平。
- 20年来，浙江省市县三级领导及部门负责人共约15万人次下访接待群众，累计接待群众20万余批70万余人次，化解20余万件信访问题，群众满意率达85%以上。

浙报制图:潘泓璇

上用于改善民生。随着一批又一批为民办实事项目建成，极大提升了浙江群众的幸福感、获得感。

以人为本，浙江始终坚持从人民群众的根本利益出发，想群众之所想、急群众之所急、解群众之所困——

在民生项目的征集中集思广益。各地纷纷建立群众“用得来、用得着、喜欢用”的

村情民意信息网。2014年底，省政府还首次通过网络征集新一轮为民办实事项目；

鼓励群众参与到民生项目的决策实施中来。2008年，宁海县在力洋、大佳河探索试行民生实事项目人大代表票决制，实现了民生项目从政府“为民作主”到“由民作主”。2018年4月，这一机制在全省市、县、乡三级实现全覆盖；

根据群众需求的新变化、新特点，不断拓展实事领域，丰富实事内容，细化实事项目。近年来，浙江持续打造“民呼我为”统一平台，通过全面整合12345政务服务热线等各类民意反映平台渠道，实现了一个口子收集民意大数据。

“民呼我为”，只有办实每件事，才能取信于民。浙江不断建立和完善监督机制，对落实解决群众诉求的全过程、各环节加强监督。如今，责任机关、单位对涉及群众利益的事不敢有丝毫马虎。

《中共中央关于在全党深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育》指出，积极探索开展“民呼我为”、“接诉即办”等，解决群众急难愁盼的具体问题。

中央有要求，浙江有行动。省委全面深化改革委员会第七次会议对此进行专题研究，提出要深入推进民呼我为工作体系改革。通过这项改革，浙江将继续深化对“民呼我为”实现路径、机制、手段的探索。

办实每件事，赢得万人心。20年来，浙江具有鲜明特色的为民办实事长效机制已驶入规范化、制度化、经常化轨道，浙江用一份靓丽民生答卷绘就百姓幸福底色。

## “97个印章”背后的为民情怀

浦江实验小学教师 刘晓鹏

这是一条山区群众的“小康之路”，不仅要建，而且要建好。两年后，新路全线贯通。2006年新年伊始，一封盖有浦江西部山区97个村民委员会鲜红印章、代表20多万村民的感谢信，寄到了习近平同志手中。

来訪群众是考官，信访案件是考题，群众满意是答案。真下真访民情，实心实意办实事，为干部下基层开展信访工作注入了“人民至上”的价值底色，彰显了“心无百姓莫为‘官’”的为民情怀。

民有所呼，我有所为。浦江始终牢记

习近平总书记当年下访时的殷切嘱托和谆谆教导，一任接着一任干。浦江水晶产业的迅猛发展，曾一度让县内几乎八成的溪流成为“牛奶河”，一些心急的老百姓怒气冲冲前往县信访大厅上访。当年，浦江打响了全省“五水共治”第一枪；1年后，浦阳江同乐村翠湖段成了可游泳河段；4年奋战，唤回了绿水青山……治理之道，莫要于安民；安民之道，在于察其疾苦。

随着时代的发展，“干部下基层开展信访工作”在传承中发展、在发展中创新，价值

与意义早已跳出了信访工作本身，彰显出历久弥新、弥足珍贵的时代价值。

把县级社会治理中心作为区县领导接访下访主阵地，实行接访领导“一抓到底”的领衔包案督办制……20年来，浙江推动广大党员领导干部直奔基层、直面群众、直击矛盾、直接解决问题，不断拓宽这条为民之路。正如当年“97个印章”背后浦江老百姓的直白评价——通过这条路，党和政府与老百姓的距离更近了，老百姓致富、奔小康的路更平了。

## 收获与感悟

### 交出一份更温暖的民生答卷

“民有所呼、我有所应，民有所呼、我有所为”，这是习近平同志对我们社区提出的要求，也是我们一直坚守的工作指南。之后，我们建成全省首家社区老年食堂，到现在已经迭代至4.0的版本，形成了康养一体化的智慧食堂；开设0至3岁婴幼儿托育中心、青少年科普活动室，满足0至12岁孩子们日常学习生活需求；打造“翠品牌”系列民生综合体，让老旧小区居民享受到高品质物业服务……我们将不断践行“民呼我为”，进一步推进党建引领、网格管理工作，把总书记的为民情怀真切切落到老百姓的心坎上，形成同心同力的社区自治、串珠成链的为民服务、席地而坐的小区环境和亲如一家的邻里关系，让居民都能感受到幸福美好。

——杭州市西湖区翠苑一区社区党委书记项菲菲

民生实事项目人大代表票决制，从两个小镇摸索前行到全国各地开花结果，成功实现从探索改革、经验推广，到地方性法规专门立法的“三级跃升”。这起源于习近平总书记任浙江工作期间提出的为民办实事长效机制。

票决制的实施，使为民惠民利民为民办实事从“为民做主”转变为“由民做主”。一字之差，迈出了基层民主政治建设的一大步，以民生实事为支点，撬动了群众、人大、政府部门在基层民主实践中的积极性。作为票决制的发源地，宁海多年来久久为功绵绵用力，不断让项目征集范围更广、监督效果更实、群众满意度更高，为全过程人民民主基层实践提供了宁海探索。

——宁海县人大常委会代表工委主任严义清

我们坚持传承发扬“民情日记”，以人民建议征集工作为主线，创新打造“樵树下”品牌倾听室、“樵乡”建议征集队伍、“香榭币”乡村数字治理平台等，创新运用党建引领——成事、干部下沉——管事、乡贤助力——议事、樵乡卫士——共事、樵下夜谈——问事等“五事”工作法，通过党员干部下沉倾听民意，进一步密切了党群干群关系，有效实现服务不缺位、矛盾不上交、问题不上行，推进乡村共富共美。

——嵊州市谷来镇党委委员黄忠旺

民呼我为，只有倾听群众呼声，才能真正了解群众的需求和意愿。民生热线，也是改革一线。杭州在全省率先打造“民呼我为”统一平台，全面整合了12345政务服务热线、领导信箱等100多个来自政府、市场、社会的各类民意反映平台渠道，通过一个口子收集民意大数据。如今，这颗“大脑”正在不停“进化”，努力通过一次次迭代升级，进一步解决载体过多投诉乱、多头受理监督难等难题，提升效能，让老百姓“呼”得更便捷，让党员干部“应”得更及时。

——杭州市信访局局务会议成员、二级巡视员余鹏标

(本报记者 李攀 万笑影 整理)

## 我说“八八战略”

在浦江，在浙江，“省委书记与97个印章”的故事传颂至今。

2003年9月18日，时任浙江省委书记习近平同志来到当时信访问题集中的浦江县委下访接访。当天，作为第一批来訪者，50岁的村民蒋星剑等三人反映20省道(现210省道)浦江段因年久失修，严重制约了山区的经济发展。习近平同志当场拍板：