

专题

嵊州传承发扬新时代“民情日记”

小本子写下大民生

本上记民情,心中装百姓。

在绍兴嵊州市,“民情日记”承载着千家万户的幸福期盼,“访民舍、记民情、想民心、议民事、解民难、帮民富”的“六百精神”,成为密切党群干群关系的一剂良方。

从纸质的小本子到“民情大脑”数据集成,“民情日记”的载体不断迭代升级,收集民情更加高效、智能;从在田间地头收集民意,到走进城市社区和企业车间,“民情”向“企情”和“社情”拓展,服务覆盖面更广;聚焦乡村振兴、百姓增收等关键小事,“民情日记”的服务更加精准……“十四五”期间,面对日益丰富和多元的民生需求,嵊州借助数字化和智能化手段,积极传承和发展新时代“民情日记”,实现高效处理、效能跃升。

党的二十届四中全会提出,加大保障和改善民生力度,扎实推进全体人民共同富裕。如今,随着一个又一个“微心愿”被点亮,“民情日记”已融入嵊州广大党员干部的工作日常,民情流转间,将“富乐嵊州”的故事娓娓道来。



剡溪两岸 富乐嵊州

■ 阮帅 姜金涛 陈润曦

从纸笔手记到智慧大脑
数据集成,高效便捷

“民情日记”诞生于绍兴嵊州市雅璜乡(现石璜镇雅璜村)的田间地头,党员干部们揣着日记本穿梭在田埂上、村舍间,用纸笔仔细记录下百姓的诉求。如今,走进雅璜村里的“民情日记”纪念馆,能够在展柜中看到那一册册已经泛黄的日记本,纸页上密密麻麻的手写文字,见证着广大党员干部倾听民声、贴心服务的足迹。

帮助村民办理农房保险理赔;手把手教村里的老人使用智能点播电视……在雅璜村,“00后”驻村指导员胡佳薇早已习惯使用手机上的“浙里兴村治社”应用,将平日里走村串巷的见闻和村民的心声记录下来,近3年来,她已在手机上写下数百篇“民情日记”。

只需动动手指,民情在指尖流转。如今,通过掌上的“云助手”,党员干部们现场记、随手拍得更快捷,发布民情就和发朋友圈一样方便,从纸笔中抽出身来,也有更多精力走得更深、看得更细。

“通过数字赋能,丈量民情更加高效、精准。”嵊州市委组织部相关负责人介绍,“十四五”期间,嵊州开发上线“民情码”等集成办理系统,并通过因地制宜设立的“民情角”“民情岗哨”等站点进行推广,有效激发驻村指导员、流动党员等群体的活力,还创新打造数字化的“民情大脑”平台,进一步提升“民情日记”治理效能。

民情数量、处理进度等信息动态更新;高频民情热词自动识别、高效归类;紧急民情事项智能研判、一键推送……在嵊州市民情服务中心,通过“民情大脑”驾驶舱的电子大屏幕,各类民情事项一目了然,重塑了传统“笔上纸上”的工作体系。

“民情日记”搬到“云”上,让每一个“微心愿”都能被及时看见。

目前,嵊州已打通“浙里兴村治社”、民呼我为等6大平台,将各类民情全量归集形成“民情大脑”数据库,实现民情收集全渠道整合。今年来,已累计汇聚各类民情数据37万余条,依托市镇两级民情服务中心和数字民情档案库,海量民情数据快速流转,由相关部门、属地镇街



浦口街道桃源社区“民情角”,驻社指导员与居民交流。

高效协同处置,“民情日记”为民解忧、为民解难的服务效能得到进一步提升。

从田间地头到企业车间
多元场景,民意直达

在位于嵊州市三江街道的亿厦建设集团股份有限公司,刘增铭已经写下数十篇驻企服务手记,从原雅璜乡乡长到专职驻企服务员,他不仅帮助企业建立起档案室,让劳动用工、安全生产等变得更加规范,还常往车间跑,与企业管理者和员工打成一片。

“十四五”期间,随着一大批涉及新能源装备、新材料、高端生物医药等新兴产业领域的项目落户,嵊州的产业格局



驻村指导员与村民面对面,收集民情解民忧。



基层党员干部曾经使用过的民情日记本

迎来转型升级,在这片创业创新的沃土之上,抢抓生产赶订单的氛围更加火热。如何更好地服务重点企业和项目,营造更优营商环境,护航区域经济社会高质量发展,成为“民情日记”崭新的时代命题。

为了能让企业能够享受到更加及时、贴心的服务,嵊州市创设“企情日记”、警企会客厅、企业家法律服务中心等各类载体,打造企业综合服务中心,建立健全“企业服务专员”“月度政企互通”等机制,实施重点企业“一企一专班”全生命周期服务,实现涉企问题一站收集、流转、督办、反馈,将“企情日记”打造成了

颇具嵊州辨识度的营商环境品牌。

需求在哪里,服务就延伸到哪里。

如今在嵊州,像刘增铭这样的驻企服务员已有900多名,他们热心奔忙,活跃在生产一线,写下一篇篇“工厂日记”“车间日记”,帮助企业解决招工难等烦心事,还主动上门面对面传达最新惠企政策,并量身定制服务方案,帮助市场主体更好地把握机遇,扩产增效。

而针对驻企服务员提交的“民情日记”,嵊州还组建专业“智囊团”开展定向答疑,并帮助解读政策、出谋划策,保障企业产权和企业家权益,为企业安心发展营造优良环境。

有呼必应,精准回应。目前,嵊州市已形成企情多元归集、一站受理、流转交办、联动处置、评估预警、源头治理的闭环模式,构建起“企呼我为”的助企服务新场景。

嵊州市公安局创新打造“云安企”远程监管平台,针对辖区各类企业的公共空间、危化品仓库等重点区域,通过视频检查、AI预警、建立数字信用档案等方式,打造非现场监管新模式,让企业能够更加安心地投入生产经营;社区里琐事多、人手缺,嵊州推出“民情连心、先锋亮旗”机制,居民的急难愁盼事以“先锋任务”的形式发布,机关党员干部认领“包干”,任务常常“秒光”……

对企业来说,“民情日记”扮演着“雪中送炭”的角色,而对社区居民来说,“民情日记”更像是一位贴心的好管家。“十四五”期间,“民情日记”从田间地头走向企业和城市社区,覆盖面更广,服务场景也变得更加多元。

从“鸡毛蒜皮”到关键小事
紧跟时代,常写常新

在嵊州市谷来镇王院村,文化特派员马盛梁与村民有一个温暖的约定,他利用自己的摄影特长,在节假日为村里的老人拍摄全家福。而这个约定,最初来自谷来镇干部楼侃洋的“民情日记”,在日常走访的过程中,他注意到村里不少老人的子女都不在身边,便联系了马盛梁,一起为老人们定格与家人团聚的幸福瞬间。

多年来,“民情日记”越写越“厚”——维修水龙头、填补墙缝、添砖加瓦……无论多么细小的民情事项都被看

见,一个个被点亮的“微心愿”在日记本的字里行间留下痕迹,体现出基层党员干部们扎实的脚步和作风。

近年来,“民情日记”也越写越“薄”——同质化的“鸡毛蒜皮”被归结成“一类事”,更加直击民生痛点、难点问题。

在仙岩镇,镇干部在乡间走访时,发现岙底自然村路口缺少公交站点,群众出行不便,便第一时间将其写入“民情日记”中,同步高效开展公交车站点的选址与建设工作,此外,仙岩镇还

通过“领导班子+驻村组”领办民生实事机制,动态跟踪,闭环验收,推动民生实事高效落地;在石璜镇雅璜村,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,还修建游客中心和慢生活古街,吸引了游客,村民们在家门口开办民宿、农家乐,增加了收入……

加强基础设施建设、发展乡村文化旅游业态、提升百姓收入、推动精神富……紧跟时代发展的步伐,这些重点民生事项逐渐成为党员干部们解题的聚焦点,“民情日记”常写常新。

如今,在嵊州市建立的71万份数字民情档案中,还专门设有“一老一小”、在外学子、专业人才、救助对象等个性化标签,便于基层干部更加精准地丈量民情,为百姓提供订单式的贴心服务。

据统计,今年以来,嵊州市已累计解决配餐送餐、车位划线、电梯加装等14类热点共性问题近900个,并推出工地降噪、文明养犬、居家医疗等“群众天天有感”的微改革10余项,将“民情日记”写到了百姓的心坎上。

民意直达,件件有回音。嵊州市还深入开展干部作风“八项行动”,要求党员干部“下基层、听民情、办实事”,访万家、联万户,并落实“蹲点驻村+日常走访+集中走访日”等制度,推动“民情日记”进网入格。

据统计,今年以来,嵊州市各级党员干部累计走访服务群众29.8万人次,解决问题7300余件,剡溪两岸暖流涌动,“民情日记”正书写着更多动人故事。

本版图片由嵊州市委宣传部、嵊州市委组织部提供



位于雅璜村的“民情日记”纪念馆

作答
十四五
探路共富
浙一样先行