

听民声心愿，应民生期盼，各地各部门多措并举解难题——

把小事办实 把实事办好

刘乐艺 王圣婴 周好雨

民生无小事，枝叶总关情。各地各部门聚焦群众关切，紧贴民生热点，多措并举解难题，使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

纾难解困，民生需求有回应

“以前，处理一个交通事故，得跑上大半天。现在，不到5分钟就能搞定，真是越来越高效！”日前，天津市公安交管部门试点推出轻微道路交通事故线上视频快处功能，令群众纷纷点赞。

发生轻微交通事故时，当事人只需使用“交管12123”手机应用程序的“事故视频快处”功能，在交管部门远程指导下，完成损伤情况确认、现场信息采集等步骤，便可实现事故处理“掌上”办结、事故纠纷“指尖”化解。

“五一”假期外埠来津非营运小客车由于不熟悉道路等原因产生的10类轻微交通违法行为“教育放行，不予处罚”；节假日实施便利停车便民服务举措；增设铁骑交警固定岗强化高峰时段快速路沿线疏导管控……近期，天津市公安机关实施的一件件“便民、利民、让利于民”新举措，做到了群众心坎上。

与此同时，各地各部门还聚焦解决医疗、托育、养老等民生领域突出问题，凝心聚力办实事。

“今天上午，护理员小赵教会了我们做预防腰肌劳损的‘小燕飞（肢体运动）’，下午护士小曹准备带我们做理疗，揉揉膝盖、按按肩背啥的。”5月30日，在北京市朝阳区高碑店社区卫生服务中心，81岁的马宗昌老人声音洪亮地介绍，“社区不仅定期给我们检查身体，还普及养生、保健知识，挺好！”

高碑店社区卫生服务中心，除了有照料高龄老人的日间照料中心，还有护理生病老人的老年护理中心。今年初，老年护理中心完成更新改造后开诊接诊。

“准确讲，我们老年护理中心关注的是病人从出院到回家的‘最后一公里’。”护士长周颖解释，大医院因医疗资源紧张，往往会建议已度过疾病急性期的患者出院，但许多有着基础病的老人在出院后仍然需要专业医疗设备及专业陪护，老年护理中心便成为这些老人最好的选择。

在老年护理中心，护士不仅会照顾老人的身体，也会关心老人的心理。周颖特别介绍了护理中心新粉刷的鹅黄色墙面，相较于传统病房的白色，鹅黄色看着更温暖，能够有效缓解老人心中的焦虑情绪。“现在，许多出院后的高龄老人都会选择在我们这里度过大病初愈的适应期，这里为‘谁来照顾老人’难题提供了一种新解法。”周颖说。

不光老年护理中心开进了社区，普惠托育服务也送到了家门口。

“我和爱人都在企业上班，平时工作很忙，岳父母上了年纪，照顾孩子实在力不从心。”这两年，育儿难题严重困扰着家住浙江省宁波市北仑区的余先生。直到他将一对龙凤胎儿女送到了家门口开设的一家托育园，问题才迎刃而解。

“这家托育园是宁波首家公立普惠托育机构，从设计施工到人员招聘，都由北仑区卫健局把关，我‘托’得很放心。”余先生介绍，宝宝吃过的所有食物，都会取不少于200克放在食堂的留样冰箱里留样48小时，方便在宝宝出现不良反应时快速追溯。“两个小家伙入托后，生活习惯变好了，自理能力也增强了！”

不仅如此，一项项惠民措施，也在不断回应乡村民生需求，让乡亲们感受到切实好处。

“我妈快80岁了，走不了远路。以前快递都是先寄到我这儿，我再给她送过去，很麻烦。”快递进村的成功实现，令山西省大同市阳高县罗文皂村村民武焕英一解心中烦恼。

武焕英的母亲居住在离罗文皂村不远的的纪家庄村。过去，由于纪家庄村人口稀少，快递公司常年将该村的快递送至县城，或是设有快递点的邻村。“去年，纪家庄村通了快递。快递天天进村，网上买点稀罕的水果特产能直接送到老人家门口，真让人高兴！”

“对于中国这个拥有14亿多人口的发展中国家来说，如何将做大的‘蛋糕’公平合理地分好，直接关系到人民利益、关系到保障和改善民生，这也是我们必须面对和解决的现实课题。”中国社会科学院当代中国研究所副教授季春芳说，新时代新征程，中国还将继续优化完善社会保障体系，让民生保障网织得越来越密实，让温暖人心的民生答卷越来越精彩。

▲5月25日，在浙江省诸暨市姚江镇的镇级居家养老服务中心内，老人在测量血压。姚江镇将乡镇“一老一小”生活需求纳入保障重点，积极完善“一老一小”服务场景，服务乡村百姓民生，目前已建成投入使用1个镇级居家养老服务中心、28个村级居家养老服务中心；还建成镇级暖心小屋3个，平均每月为1000余人次提供留观、托育等服务。

新华社记者 徐昱摄



▲作为今年上海市为民办实事项目“社会大美育课堂”的重要组成部分，今年上海市民艺术夜校春季班共开设教学点123个、课程278门、招收学员6507人。夜校学习内容包括传统文化、时尚文化、非遗技艺、江南文化以及区域文化等。图为5月8日，上海市宝山区淞南镇社区文化活动中心，老师（右）正在指导学生皮具制作技巧。

王初摄（人民图片）



▼北京市朝阳区高碑店社区卫生服务中心老年护理中心。

周好雨摄



▲5月31日，江西省宜春市袁州区下浦街道东湖社区托未来托育服务中心，老师和小朋友一起玩耍。周亮摄（人民图片）

共建共享，多元主体齐发力

在民生“加码”、幸福“提质”的背后，是政府、社区、企业等多方的共同努力。

笔者注意到，许多地方坚持问题导向，把解决好人民群众急难愁盼问题摆在突出位置，列出了一份份务实又有温度的“民生清单”。

吉林是农业大省，农村人口众多，饮水问题关乎农民群众生活品质。日前，

吉林首次把推进农村24小时供水作为民生实事，明确提出年底前要新增24小时供水工程1200处，惠及70万农村居民。此项工作被纳入省政府重点目标责任制督导考核内容。

为适龄儿童免费接种水痘疫苗、改造提

升500个社区助餐点、推进长期护理保险建设……今年，江苏省编制了13类55件民生实事，其中新增群众呼声强烈、反映时代特色、顺应科技发展趋势的20个项目，确保民生实事可观可感、更加贴近群众需求。江苏省财政厅副厅长孙凤介绍，13类55件民生实事全部足额安排预算予以保障，其中省财政资金重点支持健康江苏建设、织密社会保障网、城乡环境改善等5个领域。

浓浓真情更体现在社区全心全意服务居民的细节“小事”上。

对于北京市通州区中仓街道莲花寺社区的“胡同主事”王玉敏来说，随身带着一本“民情日记”，在日常走访中边走边记，已是多年来养成的工作习惯。

“像这样16开的本子，我已经写完了4本。大到家家户户的人口情况，小到灭火器的摆放位置，都能找到明确记录。”除了文字记录，王玉敏的本子里还夹着一张手绘的胡同平面图，胡同里每家每户都清晰标注。一本小小“民情日记”，已然成为胡同工作的“大百科全书”。

据介绍，莲花寺社区是一个典型的老旧小区，16条胡同中住着2000余户居民。2017年，莲花寺社区以居民推荐、社区招募的方式，为16条胡同选出32名“胡同主事”，在他们的带领下，社区精神面貌焕然一新。

而今，走进莲花寺社区的每条胡同，可在墙上看到“胡同主事”们的照片和联系方式。“‘胡同主事’每天都在胡同中了解民意，早已成了居民们身边的朋友，大伙儿有什么事情也愿意告诉他们。”莲花寺社区党总支书记高艳辉说。

作为服务城乡发展和保障民生的重要力量，一些企业也在政府部门引导下，在民生领域展现新作为，提供更加优质的技术支撑和服务保障。

最近，在山东省乳山市，“空中飞线”整治工作正如火如荼地开展。“以前小区里电线比较凌乱，抬头就是一片乱糟糟的景象，现在经过治理，头顶清爽了很多，小区环境好了不少。”家住城区街道金丰苑小区的王先生感慨道。

今年以来，乳山市联合中国联通、中国移动、中国电信、中国广电，开启老旧小区及周边“空中飞线”整治工作。工人师傅们对社区内线路凌乱、线缆垂落等问题，采取捆扎、剪除等方式进行处理，对废弃的线缆进行清除，确保整体走线布局清晰、面貌整洁。

截至5月中旬，新华街、腾甲庄村委北、东耿家村等共100栋楼、3个行政村的线缆整治工作已经完成。全市飞线整治工作6月底前完成。

数字赋能，民声通畅效率高

民有所呼，我有所应。如何建起群众与政府之间顺畅的沟通渠道，让百姓的意见建议有处可去、有人回应？各地政府依托数字技术，不断探索更有效的方式。

近日，平安村村民何成铭来到江苏省苏州市吴江区平望镇行政服务中心，看见墙上贴着平望镇人大“有问题‘码’上说”线上互动平台的二维码。他抱着试一试的心态，当即扫了一下，将平安村农村公路修整影响校车出行的问题提交了上去。

平望镇人大代表姚能注意到这则群众意见后，第一时间来到施工现场了解情况，并马上联系施工方，一同商讨修正道路建设方案。得知校车通行问题解决了，何成铭高兴地说：“没想到这么快就能联系到人大代表，事情这么快就解决了，真的太好了！”

据了解，通过“有问题‘码’上说”线上互动平台，镇人大代表们可在第一时间将群众需求反馈至相关部门，提高回应民生关切的效率。截至今年2月底，通过“有问题‘码’上说”平台，平望镇人大已收到群众反映事项127件，办结108件，畅通了意见反馈的“高速路”。

有人“码”上提出建议，也有人在网上社区交流问题。

“坐标绿海家园社区，有没有人一起打羽毛球啊？”“到了一个件快递，有没有邻居方便代取一下？”“下周我要出差三天，哪位朋友能帮我遛遛家里1岁的小狗？”……

5月26日，北京市昌平区城南街道在第五届邻里节上，隆重发布了“城南相伴”手机应用程序。上述需求，都是居民在应用中“邻里互助”版块上发布的。城南街道工作人员表示：“‘城南相伴’通过推出政务服务一件事、生活服务一件事、邻里交往一件事系列功能，搭建链接政府、商企、组织、居民的桥梁和纽带，创建共治共享的互联网家园。”

在数字技术赋能下，便民服务更加贴心。

为了让老百姓在家门口享受到健康生活，浙江省嘉兴市王店镇解放社区打造全市首个多功能、一体化、智能化乡镇全民健身中心——王店镇全民健身中心，并链接“社区运动家”数字化改革应用场景，为健身运动“数字赋能”。

据悉，借助“社区运动家”平台及智能物联网，社区居民可注册建立个人运动账户。自运行以来，“社区运动家”注册人数已近万人，累计运动人次超过12万，向社会体育指导员“约课”，与运动爱好者“约赛”都更加便捷。

“未来，我们还要全方位升级全民健身中心，推进省级体卫融合试点、普惠共享型托育机构、幸福学堂等阵地落地。”解放社区党总支书记徐娟说。