# “以人民为中心”的翠苑实践

扫码看视频

溯源看变化
“八八战略”亲历者说

（上接一版）谈到一些具体情况时，比如翠苑一区老龄人口较多，“他问我，老同志退下来有什么困难？我说退休之后就是忙于吃饭、买菜、洗菜、烧饭，烧下来之后也累得筋疲力尽了。”

习近平同志听后，点点头，与陪同的工作人员说，这个事情你关心一下，建议社区专门办个面向老人的食堂。后来老年食堂施工期间，习近平同志还亲自到现场察看工程进展情况。

习近平同志先后多次到翠苑一区调研，提出了“民有所呼、我有所应，民有所呼、我有所为”的要求。

“这份嘱托始终指引着我们开展工作，为了办好老年食堂，对每一个到食堂工作的同志我们都逐一仔细考察，不仅业务水平过硬，还必须具备全心全意为群众服务的信念。”郑祖华如是说。

看到省委书记一而再、再而三地来社区，居民们、社工们都很受鼓舞、很振奋。郑祖华很感动又有些想不明白：“习近平同志身处省委书记的位置上，要操心的事情实在是太多了，为什么会把翠苑一区这个小小的社区作为基层联系点，并且十分关注调研过程中发现的老年食堂这么小的事情呢？”

2003年9月，翠苑一区老年食堂正式开张。

“我当时一边吃一边想，真是太感动了，和省委书记聊了聊心里话，家门口就建起了老年食堂，让一大批像我这样的退休老人，不用再操心买洗烧的事情了。”郑祖华回忆起当时在老年食堂吃上第一顿可口餐食，内心难掩兴奋之情。

多年来的思考也让郑祖华找到了答案。浙江省委实施的“八八战略”，涉及经济发展、社会事业、可持续发展、人民生活等方方面面。具体到一个基层社区的建设治理和养老工作，是囊括于“五大百亿”工程之中的民生实事，彰显“以人民为中心”的党的执政理念。

2003年9月建成老年食堂（资料图片）。 图片由翠苑一区提供

## 听君一席话 社区党员群众践履20载

翠苑一区共有建筑69栋，居民3146户，其中老年居民占比超过20%。

“为了更好服务老年居民，翠食坊已经改造提升3次了，环境越来越好，服务也很贴心。老人通过手机，可以线上下单，到餐厅自提，或是配送上门；食堂会通过老人的健康档案，给出健康膳食的建议。”郑祖华如数家珍。

路过社区内的一块展示牌，77岁的老党员顾荣根向记者介绍：“这是我们的‘黄手绢、小红灯’助老帮困服务，习近平同志2003年来调研时，点赞这个做法好。”

2009年，翠苑一区第六楼道党支部的支部书记要搬家离开，社区询问顾荣根能否接班？这位曾经担任企业车间党支部书记的老人毫不犹豫，一口答应。

当时，翠苑一区内居民构成较为复杂，邻里之间交往较少。顾荣根想起，习近平同志来社区座谈时对党员们提出的要求，作为一名共产党员要起模范带头作用，为群众服务好，要和群众打成一片。后来，党支部充分发挥党员居民作用，邻里之间关系变得越来越紧密，尤其是伴随着社区人口老龄化程度越来越高，党员在为老服务方面发挥了越来越大的作用。

“黄手绢、小红灯”的主要服务对象是社区孤寡、独居老人，老人如果遇到急事难事，白天只要往窗外挂一块黄手绢，晚上点亮小红灯，邻居、社工发现后就会立即上门查看。

顾荣根等社区老党员会定期开展平安巡防，一项重要工作就是看看哪家挂出黄手绢，点亮了小红灯，然后及时上门查看，作出相应处理。

“如今，社区的‘黄手绢、小红灯’已经迭代到智能手表，老年人按下手表上的按钮，智慧系统就会马上提示，并显示老人的具体位置，及时响应处理。”顾荣根说。

如今，顾荣根虽已不再担任第六党支部书记，但他作为社区退役军人志愿服务队的一员，仍活跃在为群众服务的第一线。

社区始终将习近平同志提出的“民有所呼、我有所应，民有所呼、我有所为”的要求贯穿于为老服务之中。社区有“民情三谈”机制，党员干部上门倾听群众心里话，解决大家的烦心事，社区的人大联络站每个月都会安排一个主题，广泛听取意见。

2021年，翠苑一区被列入浙江省第四批未来社区创建名单。未来社区怎么建？社区召开22次民生圆桌会，向3146户居民征集意见建议。其中，仅晾衣架就进行了13轮修改，从方案最初的推拉式改成了群众更加认可的固定式。

“这些年来，我们的居民，尤其是老党员非常积极地参与到社区治理中，可以说是双向奔赴。”翠苑一区社区党委书记项菲菲感慨地说。

## 以人民为中心 接受历史和时间的检验

“民有所呼、我有所应，民有所呼、我有所为”的基层实践，以翠苑社区为原点，不断向着更广泛的浙江大地辐射。

从群众中发现真问题。2021年4月，西湖区推出“西湖码”，只需用微信扫一扫二维码，即可进入“我要报”“我要帮”“助企业”“助基层”四个模块，实现群众的事、企业的事、基层的事“码上办”。

杭州市“民呼我为”数字平台也于当年上线。该平台通过线上线下结合、上下条块贯通、政府群众互动，实现民意需求实时掌握、办理进展实时查询、办理结果实时反馈、群众评价实时呈现。

2021年，省委办公厅、省信访局牵头启动建设浙里“民呼我为”统一平台，聚焦群众、企业、基层的高频民意需求，横向联通党委、人大、政府、政协、司法机关，以及承担公共服务的企事业单位、社会组织；纵向实现了省市县乡四级贯通和全覆盖，“一个口子”收集全省各地民意大数据。

离开翠苑一区前，记者在社区“民有所呼、我有所应，民有所呼、我有所为”的标牌前，无尽思绪涌上心头。这16个字正是“人民至上”的生动体现，把群众身边“小事”当成头等“关键大事”去办，基层党委政府的工作才能经得起历史和时间的检验。习近平同志在浙江工作期间，对人民群众生活的重视和关心，为今天如何做好基层工作指明了方向。

郑祖华向记者讲述20年前令人难忘的那一天。

顾荣根（右）向记者展示介绍20年前的学习资料、心得体会。