

新时代地方民生治理的实践成效与优化路径

——以安徽“暖民心”行动为例

章丽婷

安庆师范大学马克思主义学院 安徽 安庆 246133

【摘要】：党的二十大胜利召开以来，地方政府在保障和改善民生、扎实推动共同富裕方面的功能日益凸显。安徽省自2022年5月起在全省部署实施十项“暖民心”行动，将就业、教育、养老、医疗、食品安全等领域群众急难愁盼问题集中纳入治理议程，是新时代地方政府践行以人民为中心发展思想的典型案例。考察其从启动至“十四五”规划收官期间的运行实践，该行动在密切党群干群联系、提升群众获得感幸福感方面取得了显著成效，同时在宣传引导、思想认识、督查考核、细节把控等环节仍有改进空间。系统总结其实践成效、内在机理与经验启示，对“十五五”时期推进地方民生治理体系和治理能力现代化具有重要的理论意义与现实价值。

【关键词】：以人民为中心；民生治理；“暖民心”行动；地方治理；共同富裕

DOI:10.12417/3041-0630.26.08.085

党的十八大以来，安徽人民生活水平稳步提升，但民生领域仍有不少现实问题待解。新冠疫情冲击下稳就业压力增大，人口老龄化背景下老年人助餐需求突出，城市停车位短缺等问题日益显现。“民心”概念的文化渊源可上溯至儒家“以民为本”“有教无类”等理念，哲学根源在于历史唯物主义关于“人民群众是历史创造者”的基本原理。为切实回应人民群众对美好生活的向往，2022年5月25日，安徽省召开“暖民心”行动工作部署推进会议，立足省内经济社会发展形势，系统梳理民生短板，集中推出十项“暖民心”行动。党的二十大胜利召开以后，安徽持续将这一行动作为践行以人民为中心发展思想的具体载体加以深化。截至2025年“十四五”规划收官，行动已形成较为完整的实施路径和经验积累。作为新时代党中央“坚持把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为一切工作的出发点和落脚点”这一根本要求在地方层面的具体延伸，“暖民心”行动具备较高的研究价值。本文以此为研究对象，回顾行动开展情况，分析其实践成效与意义，研判存在不足并提出改进路径，以期为新时期地方民生治理研究提供地方层面的实证参考。

1 安徽“暖民心”行动的开展情况与主要成效

1.1 主要措施

新时代安徽“暖民心”行动具体涵盖就业促进、“新徽菜·名徽厨”、老年助餐服务、安心托幼、健康口腔、快乐健身、便民停车、文明菜市、放心家政、老有所学等十项内容，覆盖就业、教育、养老、医疗、食品安全等多个民生领域^[1]。

在促进就业方面，各市县依托互联网搭建就业服务平台，通过政府购买公共就业服务的方式发放就业补贴，建立帮扶困难群体的就业行动机制。合肥市长丰县康乐社区招募大学生志愿者入户走访宣传就业政策，提升了基层服务水平^[2]。在食品

安全方面，全省开展“文明菜市”专项整治，改造通风、排水和卫生设施，建立长效管理体系；“新徽菜·名徽厨”行动通过专项技能培训、技能比赛和创业街区建设，培育徽菜品牌，安庆市吉祥斋素食文化餐厅等特色经营主体在行动中获得发展机遇。在养老服务方面，建设老年食堂和助餐点，运用“养老机构食堂+助餐”“物业+老年助餐”等模式，由政府给予老年人一定的就餐补贴^[3]；扩大老年学校办学规模，丰富老年教育课程内容，满足老年群体多样化需求。在便民停车方面，推进停车泊位改建扩建，强化智慧停车管理，配套完善充电设施。在健康促进方面，“健康口腔”行动通过线上线下结合方式普及口腔健康知识、推进儿童涂氟窝沟封闭，并面向高校开展免费牙科体检；“快乐健身”行动维护和新增体育设施，打造“十五分钟健身圈”。在幼儿教育方面，“安心托幼”行动扩大公办幼儿园学位和普惠托育供给。在家政服务方面，“放心家政”行动推行统一岗前培训和持证上岗制度，健全家政服务领域信用体系。

1.2 主要成效

仅2022年，安徽省“暖民心”行动累计投入资金即超过30亿元，当年12月底十项行动监测的38项主要任务全面完成（见表1）^[4]。

表1 2022年安徽“暖民心”行动主要任务完成情况

行动名称	主要完成情况
就业促进	累计开发岗位22.3万个，新增技能人才53.6万人
新徽菜·名徽厨	开展徽菜师傅技能培训3.7万人次

老年助餐服务	建成城市老年食堂（助餐点）3321个，农村老年食堂（助餐点）3026个
健康口腔	完成39.3万名6岁至9岁儿童窝沟封闭、32.7万名3岁至6岁儿童局部涂氟
安心托幼	新增0—3岁普惠托育机构托位7.65万个，新增公办幼儿园学位6.38万个
快乐健身	改造或配建3703个居住小区、3738个行政村的体育健身设施，开展体育培训109万人次
便民停车	新增城市停车位40万个
放心家政	培训家政服务人员62.1万人，新增家政服务人员11.3万人
文明菜市	整治改造城区菜市184个，乡镇菜市426个
老有所学	老年学校新增学习人数66.5万人，参与学习教育活动的老年人达221.6万人

（注：续表1）

资料来源：根据王弘毅《2022年“暖民心”行动主要任务全面完成——解决“急难愁盼”交出“暖心成绩单”》（《安徽日报》2023年1月14日第9版）整理。

经过2023年至2025年的持续推进，行动覆盖面和实施深度不断扩大，主要呈现以下成效。在就业方面，皖嫂家政服务行业的专业化、规范化水平提升，吸引越来越多劳动者投身家政服务，对促进女性就业起到积极作用；马鞍山等地通过就业服务平台帮助困难群体在家门口实现就业，例如马鞍山花山区金安社区居民费胜利在平台员工帮助下短短数日内便找到合适的钟点工工作，类似案例在多地不断涌现。在食品安全方面，“文明菜市”改善了基础设施、卫生状况和买卖秩序，有效保障了百姓“舌尖上的安全”。在养老方面，老年食堂缓解了空巢和失能高龄老人的吃饭难题，部分老人不仅在食堂解决就餐问题，还可在配套活动室开展书写、阅读、棋类等文化娱乐活动。七旬老人王兴平因儿女不在身边长期为午饭发愁，老年食堂开办后每日得以期盼新菜品，连连称赞“赶上了好时候”，这类生动案例反映出助餐服务的实际暖度。“老有所学”满足了老年人精神文化需求，淮北市等地的典型做法先后在省级媒体上推广^[5]。在停车方面，停车位与充电设施建设日益完善，“停车难”问题得到有效缓解。在健康方面，多地推动牙科诊疗医保报销，原本治疗一颗牙需一两万元的费用现已降至四五百元，居民就医负担大大减轻；体育健身设施送至群众身边，化解了不同群体间的健身场地之争。在幼儿教育方面，公办园学位和普惠托位扩大，群众满意度持续上升，以马鞍山市郑蒲港新区为例，年度托儿所建设指标完成率百分之百，千人口托位数大

幅提升。“暖民心”行动有效回应了人民群众的急难愁盼，彰显了新时代党和政府执政为民的鲜明底色。

2 实践意义与经验启示

2.1 主要意义

“暖民心”行动在新时代地方治理中具有多重意义。其一，密切了党员干部与人民群众的联系。该行动是党员干部践行宗旨意识的实践载体，也是检验党员干部是否爱民、是否有责任担当的重要方式。党员干部在与人民群众深入接触中获得了人民认可，自身也得到锻炼，对夯实党的群众基础具有重要作用。其二，回应了人民群众的迫切愿望。行动聚焦群众最关切的民生问题，把小事办实、实事办好，让群众见到变化、感到幸福^[6]。其三，推动了美好安徽建设。行动完善了城乡基础设施，推动党的二十大精神在基层落地生根，调动了人民群众参与建设的积极性，营造了良好社会氛围。其四，为推进社会主义现代化建设贡献了地方力量。行动从物质和精神两个层面为扎实推动共同富裕奠定了基础，与党的二十大报告关于“在发展中保障和改善民生”的战略部署高度契合，为中国式现代化的民生维度提供了地方实践样本，对其他地区开展类似工作具有重要的示范引领作用。

2.2 经验启示

其一，坚持党的领导，强化督查考核。各级党组织应着力提高干部思想政治觉悟，深入基层掌握真实情况，将“暖民心”行动监督纳入“一改两为”民主监督的重要内容^[7]，同时健全以群众满意度为指标的考核评价机制，定期总结推广典型案例，将考核结果与干部管理绩效有机挂钩。

其二，坚持以人民为中心，提升为民服务亲和力。基层干部应以亲和耐心的态度对待群众，对群众合理意见有则改之，无则加勉，避免华而不实的形式主义。民生工作的检验标准在于群众感受，正所谓“我们的工作暖不暖，老百姓感受最为深刻、最有发言权”^[8]。

其三，主动作为，精准落实。各地情况不同，应因地制宜细化具体措施。淮北市文旅体局结合社区行政区划、人口密度等指标科学布局体育场地建设；蚌埠市市场监管局对农贸市场组织规范提升、开展商户评选、定期公布“红黑榜”^[9]。干部应做到学用结合、理论联系实际，避免脱离群众的夸夸其谈。

其四，加强宣传，营造积极舆论氛围。多渠道宣传行动各项举措，以文明访户交流的方式向群众解读政策的重点和难点，做好典型经验和事例总结并通过媒体生动推广，提升群众的知晓度和参与度。

3 存在的不足与改进路径

3.1 主要不足

新时代安徽“暖民心”行动虽取得显著成绩，但在推进过程中仍暴露出若干短板。其一，宣传力度仍显不足。部分群众对行动尚不知情或一知半解，参与度有待提升，这与媒体宣传、入户宣传、舆论宣传等方面工作尚不到位密切相关。其二，思想认识不够到位。少数党员干部对人民群众诉求理解不深，“民之所望，我必行之”的情怀和担当尚未充分贯彻到具体行动中，对人民疾苦、对暖人心工作、对奋斗目标的认识尚不具体。其三，督查力度仍有不足。个别地区存在阶段性“前期热、后期松”的现象，形式主义苗头时有显现，部分领导以表面功夫应付检查，部分干部责任分配不明确，工作落实力度有待加强。其四，关键小事仍不够细致。“安心托幼”行动中普惠资源依然供不应求，部分地区不得不采用“摇号”方式分配学位；“老年助餐”行动中也存在菜品单一、口味一般等群众反馈，反映出组织领导能力、调研深度和业务素养仍需进一步提高。

3.2 改进路径

针对上述不足，可从以下方面继续完善。其一，丰富宣传方式。综合运用官网、微信公众号、自媒体平台、宣传短片等形式，将文字、声音、图像、动画手段融为一体；统计群众点击量和热点话题，对群众评论区集中反映的问题及时形成解决方案，精准回应群众诉求。其二，强化为民服务意识。加强党组织凝聚力建设，引导干部从服务上层向服务基层转变，通过

理论学习和实地调研提升服务能力，在服务群众中获得职业满足和持久动力。其三，深化督查考核。坚持以结果为导向，定期开展行动成效汇报和绩效考核，对偷懒和弄虚作假的行为及时批评教育，对领导部门进行专题考核，避免脱实向虚。其四，注重细节把控。通过走访、问卷等方式精准了解群众需求，在整体规划中查找细节遗漏，及时记录积累经验，不畏群众的批评和建议，在反思中推动行动质效不断提升。

4 结语

党的二十大报告明确指出，必须坚持在发展中保障和改善民生，鼓励共同奋斗创造美好生活^[10]。安徽“暖民心”行动以“为人民服务”“以人民为中心”为指导原则，从十项民生问题着手，依靠人民、为了人民，是新时代党的群众路线在地方治理中的重要体现。该行动以问题为导向，已取得明显成效，产生积极的社会影响，体现了中国式现代化“人民物质生活和精神生活全面富足”的内在要求。当前我国社会主要矛盾发生深刻变化，人民对美好生活的需要日益广泛，对民生保障的范围、层次和质量提出了更高要求。面对百年未有之大变局，党带领人民应对各种风险挑战、保持国家发展稳定，根本原因在于始终坚持以人民为中心。展望“十五五”规划开局之年，安徽“暖民心”行动应在巩固既有成效的基础上，进一步补齐宣传、认识、督查和细节方面的短板，同时探索行动机制的常态化、长效化建设，将一时之举转化为持久之策，为地方政府推进民生治理现代化、扎实推动共同富裕提供更为成熟的实践样本，为全国其他地区开展类似工作积累可复制、可推广的经验。

参考文献：

- [1] 王太新,朱敏.暖民心行动带来满满获得感[N].滁州日报,2022-10-10(001).
- [2] 郑茹,杨雪娇.大学生小管家扎根社区服务民生[N].安徽商报,2022-10-31(005).
- [3] 王芳,李院红,焦义敏.让老年人吃好暖心餐[N].邢台日报,2023-03-24(003).
- [4] 王弘毅.2022年“暖民心”行动主要任务全面完成——解决“急难愁盼”交出“暖心成绩单”[N].安徽日报,2023-01-14(009).
- [5] 黄顺.我市完成老有所学暖民心行动全年任务[N].淮北日报,2022-11-24(001).
- [6] 把实事好事办进群众心坎里[N].马鞍山日报,2022-11-18(004).
- [7] 张俊宝.用心用情用力做好“关键小事”[N].江淮时报,2022-11-18(002).
- [8] 始终把老百姓感受作为第一标准[N].滁州日报,2022-09-15(001).
- [9] 刘洋.暖民心行动,干部怎么干[N].安徽日报,2022-05-31(001).
- [10] 习近平.高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[M].北京,人民出版社,2022.