

和谐东城

HE XIE
DONG CHENG



东城区建设和谐社区

民情日记工作法 MINQINGRIJIGONGZUOFA



东城区和谐社区建设指导委员会
DONGCHENGQUHEXIESHEQUJIANSHESHZHIDAOWEIYUANHUI

东城区建设和谐社区 民情日记工作法

东城区和谐社区建设指导委员会

二〇〇六年



市委书记刘淇在北京市第十二届人大四次会议上为东城区九道湾社区“民情日记”题词

创新基层工作，
建设和谐社区，
服务广大群众。

刘淇 2006.元.15

目 录

东城区推广“民情日记工作法”现场会材料

“民情日记工作法”五要素	3
“民情日记工作法”流程图	4
“民情日记工作法”工作流程歌	5
“民情日记工作法”工作要领	6
“民情日记工作法”工作要求	7
“民情日记工作法”工作承诺	8
“民情日记工作法”制度保障体系	9
依托“民情日记工作法”服务群众 凝聚人心 北新桥街道九道湾社区党总支	12
区委副书记冯熙在东城区推广“民情日记工作法” 现场会上的讲话	25
区委副书记冯熙在东城区服务群众暨“民情日记工作法” 经验交流会上的讲话	36

东城区推广“民情日记工作法”探索篇

东华门街道南池子社区认真开展“民情日记工作法”试 点工作 进一步畅通群众利益诉求渠道	51
---	----

交道口街道工委建立“民情日记工作法”支撑体系健全 完善群众利益协调机制	56
和平里街道兴化社区以“民情日记工作法”试点为契机 探索建立民情收集与服务网络	60
建国门街道西总布社区“两向分类”协调处理民情	65
朝阳门街道采取三项措施确保了解居民情况真实、详细、 直观	67
东四街道铁营社区注重发挥代表评议制度对民情收集处 理的参谋助手作用	69
景山街道魏家社区制作“居民情况一表通”掌握居民详 情	70
北新桥街道海运仓社区“分片白描”绘制楼房区平面图	72
北新桥街道民安社区探索信息化“为民地图”	75
安定门街道分司厅社区注重做到“三个规范”不断完善 “民情日记工作法”	76

东城区推广“民情日记工作法”实践篇

一张草图解“疙瘩” 一篇日记化民忧 北新桥街道九道湾社区党总支	79
帮助居民一件事 服务居民一片情 建国门街道西总布社区党总支	82

真心服务群众 真情凝聚人心

..... 东华门街道南池子社区党委 85

居民的琐事就是我们的大事

..... 景山街道魏家社区党委 88

风雨无情人有情 “民情日记”系真情

..... 朝阳门街道史家社区党支部 90

特殊家庭遇困难 真诚服务暖民心

..... 东四街道铁营社区党委 92

电费单混淆起纠纷 热心肠调解两家人

..... 交道口街道菊儿社区党委 94

入户访谈记日记晓民意 化解问题退话费解民愁

..... 安定门街道分司厅社区党委 96

记日记查出地下隐患 巧协调赢得居民人心

..... 北新桥街道海运仓社区党委 98

民情日记送真情 社区老人展笑颜

..... 北新桥街道北新仓社区党总支 100

安装防盗门解民愁 疏通下水道解民忧

..... 北新桥街道小菊社区党总支 102

心系居民冷暖 不是亲人胜似亲人

..... 北新桥街道藏经馆社区党总支 105

民情就是动员令 呼声就是冲锋号

..... 北新桥街道民安社区党总支 108

九旬孤老与垃圾为伴 亲情感化变温馨之家	东直门街道香河园社区党总支 110
包片入户查民情 真心实意还民愿	和平里街道兴化社区党委 113

附:

中共北京市委关于 推进基层党建工作创新的意见	116
中共东城区委关于贯彻落实市委 《关于推进基层党建工作创新的意见》的实施意见	130
后 记	143

东 城 区

推广“民情日记工作法”

现场会材料

“民情日记工作法”五要素

一是明确分片包户范围。根据社区居民户数，划分居委会成员分片包户的范围，落实责任，实现全社区覆盖。

二是明确入户主要任务。(1) 宣传党和政府的方针、政策。(2) 了解社情民意，掌握居民的思想动态，及时反馈情况。(3) 畅通利益诉求反映渠道，了解居民的需求信息。(4) 掌握矛盾纠纷的苗头，及时化解矛盾纠纷。(5) 现场提供服务，不能及时解决的要做好记载，上报有关部门处理，及时办结。(6) 根据法律法规，协助有关部门依法开展社会调查。

三是明确入户方法。(1) 以楼门院为基本单元组织，通过楼门院长了解居民情况。(2) 重点掌握特殊人群情况，包括低保人员、残疾人、孤寡空巢老人、失业人员、流动人口、安置帮教、吸毒人员、矫正对象、社区志愿者和社会名人等。(3) 建立基础信息档案。通过社区居委会管理信息系统，录入居民构成和居民院落情况等。(4) 实行统分结合。把每个成员业务分工与分片包户工作结合起来，做到“条块结合”。

四是明确入户时间。每天有固定的入户时间，一般每周不少于 20 小时。

五是明确考核办法。社区党组织书记按时对每个成员的“民情日记”进行阅批，定期组织交流和研讨，并结合群众反映的情况，对居委会成员进行考评。

“民情日记工作法”流程图



“民情日记工作法”工作流程歌

书记负责亲自抓；
委员明责包到家；
一目了然院落图；
每天入户准备足；
社区民情随时记；
委员归来勤通气；
协调力量解民难；
规定时限还民愿；
书记阅批激励巧；
委员互学促提高；
社区代表来评议；
党建创新人心聚。

“民情日记工作法”工作要领

“五心”工作要领

上门入户有心；

了解问题用心；

解决诉求耐心；

服务居民热心；

对待居民真心。

“民情日记工作法”工作要求

“四句话”工作要求

用微笑感染居民；

用热情服务居民；

用智慧解决问题；

用创新推动工作。

“民情日记工作法”工作承诺

“三个一”工作承诺

看望一次居民，交上一个朋友；
进入一个家庭，了解一个心愿；
解决一个问题，凝聚一份人心。

“民情日记工作法”制度保障体系

“民情日记工作法”是党的基层组织 and 社区自治组织服务群众、联系居民的有效载体。民情日记的主要内容是记载党支部和居委会委员入户发现的问题及居民反映的问题，包括时间、地点、事由、处置过程和结果、居民的满意程度、社区书记的阅批等。此外，每本民情日记的扉页上都有记录人的姓名、性别、职务、单位、电话等内容。在扉页背面是所分片包户责任区的基本情况。要做好民情日记工作，应建立健全以下制度保障体系。

1、社区书记负责制度：贯彻“民情日记工作法”，社区书记要亲自抓，负总责，抓好党支部委员和居委会委员分工。统筹协调各项工作，督促检查责任落实。

2、委员分片包户制度：根据委员的能力、特点划分责任区，明确委员责任。例如根据委员对社区的熟悉度、委员居住地就近原则或者在社区的工作经历等进行划分责任区。

3、入户准备制度：委员根据分工画出所辖管片网络图及院落平面图，标明居民结构、家庭情况，存在的问题，对管片和居民情况做到了如指掌。院落平面图主要包括以下内容：一是标示每户居民的具体情况，包括空间位置、家庭人口、联系方式等；二是标示特殊群体的情况，包括空巢老人、高龄

老人、单亲家庭、低保户、残疾人、困难家庭学生、军烈属、育龄妇女、失业人员、两劳释放人员和社区矫正人员等；三是标示积极分子的情况，包括党员、巷长、门院的院长等；四是标示房屋性质，包括人户分离、公房、私房、自建房、出租房等；五是标示院落特点，包括养犬户、灭火器存放地点、易燃物堆放位置等。

4、民情日记随时记录制度：委员入户时随身携带民情日记，并随时记录居民反映的问题、自己发现的问题和入户时处理的问题。对重要问题作出特殊标记，以便引起重视，及时协调处理。

5、民情通报制度：委员每天下班前向书记通报入户情况，沟通信息，紧急问题随时通报，及时解决。

6、民事办理制度：对居民反映的一般问题当天解决。重点难点问题当天上报协调，涉及多部门或政策问题，经咨询协调一周内给予答复。

7、综合协调制度：对居民中出现的一些难以解决的问题，一是发挥党建协调分会的资源协调作用；二是上报街道有关职能部门给予协调解决。

8、两委班子每周讲评制度：每周一党总支、居委会班子例会讲评民情日记工作，交流经验，表彰先进，互相学习，促进提高。

9、书记阅批制度：书记每周五阅批民情日记。对委员入户走访居民及为居民办实事的情况进行评议。委员对书记的批阅可以当面或者在日记上发表自己的见解。与书记进行