

大走访中民众关切问题的分析与思考

——以无锡市锡山区为例

王志丹

无锡市锡山区按照省市部署要求，认真开展“连心富民、联企强区”大走访活动。党员干部在走访过程中，切实解决了企业和群众关心的热点和难点问题。本文通过分析党员干部在走访过程中的文字记录与区大走访系统的统计数据，对民众最为关切的因病返贫和环境两个问题进行了分析和研究。

一、疾病成为农村家庭贫困发生的主因

从锡山区大走访信息平台搜集的数据来看，医疗类的问题在民生改善类问题中比例为 7.47%，占比不足十分之一。但是在走访群众家庭过程中，反映较突出的问题却是医疗负担过重导致家庭陷入贫困。这类贫困发生相对于民生问题而言，数量不多、占比不高，却是民生改善中值得关注的小数现象，需要政府托底、企业关注、社会参与来共同面对和化解。

1. 农村家庭医疗保健支出低，患病风险较高。2016 年锡山区农村住户人均生活消费支出中，医疗保健支出为 676 元，占到全年消费支出 4.2%，与城镇居民医疗保健支出费用 2103 元相比，不仅平均支出费用较低，而且所占消费支出比例也低。尤其是在当前农村疾病向慢性病为主转变的模式下，很多农村贫困家庭忽视初级卫生保健，农民的疾病负担也大幅度提高。一些村民由于家里贫困，小病舍不得花钱治疗，小病拖成大病，更没钱治疗。

2. 因病致贫家庭收支不平衡，贫困程度较深。据国务院扶贫办 2015 年摸底调查显示：全国 7000 多万贫困农民中，因病致贫的有 42%。从数据分析来看，锡山区情况与全国基本吻合。截止到 2016 年 12 月，锡山区接受救助的因病深度贫困家庭 542 户，接近全区享受低保政策家庭 1738 户的三分之一。从大走访信息系统中贫困家庭的收支状况来看，家庭年收入在 5 万元以下的有 219 户，占贫困户总数的 77.7%，其中年收入在 3 万元以下的有 144 户，占贫困户总数的 51.1%；从贫困家庭年支出状况来看，家庭年支出在 3 万元以上的有 181 户，占贫困户总数的 64.2%，其中年支出在 5 万元以上的有 111 户，占贫困户总数的 39.4%。这类家庭成员由于患重大疾病、严重慢性病等，一方面因病丧失劳动力而致贫，另一方面由于家庭无力承担医疗、护理、事故赔偿等大额支出，即使获得各类救助仍不能保障该家庭基本生活需求，无法依靠自救摆脱困境。

3. 民生服务的供需对接不畅，回应能力较弱。由于相关政策衔接和整合度不够，造成了民生政策的碎片化特点，使得部分因灾病或突发事故致困家庭处于政策边缘地带，民生服务对于这部分家庭的民生需求难以形成及时有效的回应。从医疗保障政策来看，当前医保的共济性不强，基金抗风险的能力相对较弱；多层次医疗保障功能尚不健全，保障仍以政策范围内个人负担为主，对政策范围以外的以及意外伤害造成的个人负担，商业健康保险的补充作用尚未有效发挥。从低保救助政策来看，部分家庭收入在低保标准 1.5 倍以内的边缘困难家庭，因大病、大灾等突发情况受困，由于不符合救助政策，这部分困难家庭被排除在社会救助范围外。此外，农村临时救助还存在范围小、标准低等问题，尚难覆盖到支出型贫困家庭，尚未在救助体系中真正起到救急解困的作用。

二、环境成为城乡居民关注的热点问题

环境是最基本、最普惠、最直观的民生。从大走访平台的数据来看，社会治理大类问题中环保类问题和其他类别中涉及环

境的意见共计 308 条，占到社会治理大类的 34.26%，走访城乡居民反映的环保类意见 224 条，在其他类别的意见中，关于环境问题的意见 84 条。从走访收集到的意见看，群众的环保意识在不断加强，对环境的关注程度在不断上升。

1. 公众对环境的敏感度高。群众不仅在走访过程中热切表达对生态环境、居住环境和城乡面貌的关注，而且表现出环境权利意识的提升和对环境污染的敏感度。例如群众对大气环境质量的关注度日益升温，由于锡山区机动车数量不断增加，机动车尾气污染已经成为大气污染的主要因素。此外，在当前各种媒体的宣传和影响下，群众对建筑扬尘、垃圾转运过程中的漏滴、工业废气和异味以及餐饮业产生的油烟等各类污染逐渐表现出零容忍的态度，这些在走访过程中也有反映。

2. 农村生态环境感知度高。在走访农户的过程中，可直观地感受到优化农村生态环境，加快实现水清、岸绿、景美目标的重要性。当前锡山区农村环境问题总体表现为点源污染与面源污染并存、生活污染和工业农业污染叠加、各种新旧污染相互交织的格局。一些小规模养殖场把圈舍建在家前屋后或自家责任田中，不仅严重影响了周边环境质量，而且难以有效监管。部分村民环保意识不强，一些村庄的环保设施落后于城镇建成区，部分农村地区污水管网尚未覆盖，如全区 1658 个自然村中，已截污自然村 1611 个，由于建设规划调整等因素，还有少部分自然村庄未截污。由于环境治理的长期性特点，加之乡镇环保力量不足，基层管理水平不高，村庄环境的整治水平一时难以符合群众的环境诉求，乱倾倒生活垃圾、河道脏乱差的问题已成为群众普遍反映的热点。

3. 城市居住环境关注度高。2016 年锡山区城市化率为 70.4%，城镇人口 49.55 万人，城镇社区已经成为大部分人口的居住地和生活方式。大走访过程中，社区居民对环境问题的意见主要集中在噪音扰民、社区环境两方面，其中以社区环境问题尤为突出。由于早前建设的社区在设计环节对细节问题考虑不周，导致后期存在很多诸如卫生设施不全、小区环境卫生维护不够等问题，如小区垃圾桶不够、位置不合理、维护不及时发臭等。这些问题虽小，但是居民却最在意、反映最强烈。此外，由于部分小区居民的居住习惯还未养成，还存在着占用楼道、夜间制造噪音等现象。

三、健全解决民生关注重点问题的长效机制

根据大走访活动的要求，党员领导干部在走访过程中根据摸清实情、对症下药的原则，确保走访中反映的问题诉求得到及时的回应和真正的解决，有的是走访的过程中当场解决，有的是利用信息平台协同解决，也有的是归纳梳理向上反映解决。同时，借助大走访活动的契机，针对贫困和环境两个民众关注的重点问题，也探索建立长效的解决机制。

1. 借助大走访活动，建立党群常态化联系机制。各地在走访实践中也积极探索大走访常态化、制度化的办法举措，如羊尖镇印发了《关于全面深化“一线工作法”工作的实施意见》，将大走访中密切联系群众、一线解决问题的工作方法通过制度的形式固化下来，在实际工作中真正做到常走常访。区级层面则按照“线上线下相结合、服务管理相结合”的思路，打造“锡山百事通”APP 和“71580”微信公众号，设置咨询投诉、事项办理等功能，方便群众办事。各基层板块根据走访对象特点，创新走访形式，分别推出了相关的 APP 和微信公众号。如鹅湖“百事帮”APP 与“乐活鹅湖”微信公众号、“民生羊尖”政务 APP、“民情安镇”APP 等一批掌上政务平台相继上线，为群众提供了高效、便捷的“智慧化”服务。

2. 借助大走访活动，建立贫困救助的长效机制。近年来，锡山区持续加大特困救助力度，于 2014 年成立了以政府出资为主、社会出资为辅、原始资金达 2.5 亿元的特困帮扶基金，建立了深度贫困家庭子女及孤儿就学就业情况数据库以及爱心企业数据库，实现了对弱势群体帮扶的制度化、长效化。大走访活动开展以来，锡山区加快了特困帮扶基金增资扩容步伐，在原 2.5 亿基础上增资 2 亿元，并在广大党员干部中启动新一轮慈善募捐活动，募集资金 208.14 万元，双措并举充实壮大了基金盘子，为全区贫困家庭摆脱生活困境提供了有力的资金保障。

3. 借助大走访活动，建立政策解决的长效机制。在问题解决过程中，注重面上统筹，对群众普遍反映的重点问题，通过出台政策加以解决。走访中，针对撤并乡镇（街道）老镇区群众反映的市容环境差问题，锡山区制定下发撤并乡镇（街道）老镇

区主要道路环境综合整治工作的通知，对撤并乡镇（街道）老镇区集中开展市容整治、形态包装、更新改造和修缮养护等工作，有效改善了撤并乡镇（街道）老镇区的环境面貌；针对群众提出的农业增产、农民增收问题，锡山区制定出台《关于加快推进全区粮食生产全程机械化的意见》，进一步优化农机装备结构，促进农机农艺融合，提升粮食生产全程机械化水平。