

中共西安市阎良区新华路街道工作委员会文件

阎新发〔2021〕31号

中共西安市阎良区新华路街道工作委员会 关于印发《聚焦“民呼我行”实施“五心”行动打造 党建引领下的航空城甜蜜家园实施方案》的通知

各村、社区，机关相关科室：

《聚焦“民呼我行”实施“五心”行动打造党建引领下的航空城甜蜜家园实施方案》已经街道党工委同意，现印发给你们，请认真组织实施。

中共西安市阎良区新华路街道工作委员会

2021年8月10日

聚焦“民呼我行”实施“五心”行动 打造党建引领下的航空城“甜蜜家园”实施方案

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,认真践行习近平总书记来陕考察重要讲话精神,推动以人民为中心的发展思想在阎良落地生根,真正将市委、区委“民有所呼、我有所行”工作要求落实落细全街党建引领基层治理水平,切实增强群众幸福感、获得感和安全感,打造航空城“甜蜜家园”,现就贯彻落实市委、区委《关于实施“五大提升工程”深入推进“民有所呼、我有所行”的实施方案》制定如下方案。

一、总体目标

坚持把人民对美好生活的向往作为奋斗目标,围绕庆祝建党100周年、党史学习教育、迎“十四运会”、十项重点工作、常态化疫情防控等重要任务,以党建引领为“主轴”,以解决问题为导向,以提升群众满意度为出发点和落脚点。通过实施“民呼我行”“五心”行动,全面承接市委“五大提升工程”,推动力量下沉资源下沉、服务下沉,引导各级各部门各单位和广大党员干部进一步强化服务意识、增强服务能力、提高服务效能,为群众提供各类精准精细化服务,做到问题诉求全收集、工作力量全进入、分级分类全解决、服务过程全评价,让群众时刻感受到身边的事有人管、发生问题有人解决,着力将阎良甜瓜、蜂蜜、羊乳等“甜蜜”产业带来的幸福感、获得感转化为党建引领有力、基层治理有效、服务暖心舒心、群众安居乐业的“甜蜜家园”。

二、推进措施

聚焦群众需求和基层治理问题,实施“民呼我行”“五大提升工程”,做到线上线下、各层次、各渠道倾听呼声、协调解决,构建为民服务全方位、全覆盖、全天候工作格局,实现“民呼我行、一呼百行、未呼先行”。

(一) 实施“聚心”行动,推动服务阵地提升工程落地见效

1. 加快群众家门口的便民设施建设提升。用好社区建设提升专项资金和软弱涣散党组织整顿项目,对党群服务中心、社区居家养老、儿童育教中心、文体活动场馆等服务标牌、服务设施、服务功能进行完善提升,今年全区改造提升村级党组织活动阵地5个;新建办公和服务场所面积达到600 m²以上的社区党群服务中心4个,面积600 m²以上的社区占比达到65%。加大基本便民服务网点建设,在群众家门口广泛设立“甜蜜家园便民驿站”,打造365天不打烊的“服务点”。全方位建设便民服务网络,实现“红色便民WIFI”103个村、社区党员活动阵地全覆盖;开发“民呼我行”手机App、微信小程序,为群众提供高效、便捷的网络服务,真正实现让数据多跑路,让群众少跑路。

2. 加快各级标准化党群服务中心(站)建设提升。加快推进政务服务体系建设,推动政务大厅扩容升级,分设市场准入、民生保障、工程建设、便民服务和综合服务为主题区域,加大自助服务终端布设力度。按照建设“15分钟政务服务圈”要求,优化街道党群服务中心功能布局;依托村、社区综合服务设施建好村、社区党群服务中心(站),让党员群众在家门口就能找到组织;依托楼宇、园区、商圈、市场或较大的企业,建设特色鲜明、功能聚集的区域性党群服务中心(站)。深入落实“为民服务代理”制度,

将公民个人办理事项下沉,实现 90%的公民个人办理事项可在有条件的村、社区就近办理,或通过为民代办员代办,真正做到“就近办、一次办”。

3. 加快社区物业党建联建提升。社区党组织负责依托党建共建联合会,建立健全党组织领导下的社区居委会+业委会(物管会)+物业服务企业协调运行机制,组织业委会(物管会)、物业服务企业进行年度述职评议,评议情况分别向街道、区住建局反馈。打造红色物业党建联建活动阵地 1 个,创建“红色物业”阎良品牌,示范提升小区物业管理水平。

4. 加快区级党员教育基地和社区学院建设。以打造区级党员教育阵地、社区学院为抓手,加大工作理念、思路、措施、方法创新,打造基层党务干部培训中心、村、社区服务资源中心、基层党建成果展示中心,将其建设成为标准化、专业化、高质量的基层党建工作平台。通过开展全面、精准的基层党建干部培训,为全街社区(村)和居(村)民群众提供高效服务,展示我街基层党建典型经验等举措,实现村、社区工作者能力提升常态化、为民服务专业化、基层党建引领基层治理科学化的目标。

(一) 实施“联心”行动,推动服务平台提升工程落地见效

1. 优化“一网”服务功能。用好“长安 e 格”App 即时服务,确保网格员发现问题第一时间反映、处置和反馈。建立健全街道、社区巡查问题的处置办理职责清单、工作流程和工作机制,全科网格员巡查发现问题后,报社会治理综合指挥信息平台,各级按权限进行处置办理,本级无法解决的及时上报。

2. 优化“一线”服务功能。打造“12345”热线(政务服务)

+ “信服阎良”（便民服务）全方位服务平台，完善“一号运行、集中受理、接诉即办、回访反馈、督办考核等方面制度标准规范，探索与区社会治理综合信息指挥平台的桥接联动机制。

3. 优化“一码”服务功能。在阎良区人民政府网等网站，“中国航空城阎良”“阎良组工”“阎良交警”等微信公众平台，增设“民呼我行”服务模块，设置“民呼我行随手拍、随手报”功能，拓宽群众诉求反映和受理的渠道，网站及公众号日常管理部门通过网格综治平台实现问题的受理、分派、办理、督办、满意度回访等工作，实现“群众反映、信息跑路、公众受益”，全面提升受理和处置效率。

（三）实施“暖心”行动，推动服务力量提升工程落地见效

1. 全面推行两级三方“服务长”制。持续深化基层治理网格化建设工作，健全“街道党工委一村、社区党委（支部）—网格党支部（党小组）—楼院党小组（党员中心户）”的组织网络，建立“服务长”制度。所有区级部门、街道以单位规模和内设科室数量为依据，确定联系服务的村、社区网格、小区（村民小组）。所有“服务长”原则上由村、社区党组织统一调度，接受村、社区党组织监督和考评。区级“服务长”由区级各部门主要负责同志担任，每人联系服务1个社区或村，区级部门“服务长”由各部门机关科级以上干部担任，每人至少联系服务1个网格；街道“服务长”由街道干部担任，每人至少联系服务1个小区（村民小组）。在社区推行全科受理模式，设置2-3个综合服务岗其他人员全部下到网格、居民楼栋、家庭院落开展为民服务工作，推动工作由“等着难题找上门”到“主动下沉解难题”的转变。

2. 全面推行“村、社区工作日”制度。设立区级领导“群众接待日”，定期深入基层常态化开展为民解忧。区级“服务长”每月至少要到所联系村、社区2次，围绕党史学习教育、迎“十四运会”“三改一通一落地”、常态化疫情防控等工作，深入一线宣讲政策法规，倾听群众呼声，协调解决问题，当场能解决的要现场解决，不能当场解决的统筹规划有序解决。区级各部门的“服务长”每月至少要到联系服务的网格2次，对能解决的问题，协调各方资源、各方力量进行解决。街道“服务长”常态化联系服务小区、村小组，了解掌握居民群众现实需求，解决力所能及的问题。利用大数据和信息化手段加强对各级“服务长”工作的纪实和评估。

3. 全面推行单位党组织和在职党员进村、社区“双报到双报告”制度。开展村、社区与驻区单位党建工作双考双评，健全完善村、社区党组织与驻区单位党组织对接建立“资源清单、需求清单、服务清单”制度，实施党建项目化管理，通过签约共建、双向认领等方式共同开展基层党建和为民服务活动。通过成立临时党组织、设立党员突击队、党员先锋岗等，鼓励驻地单位、党员干部积极参与服务保障“十四运会”“三改一通一落地”、常态化疫情防控等重点工作，完成急难险重任务，发挥先锋模范和示范带头作用。

4. 全面实施乡村振兴“千人助力”计划。积极引导经营管理人才和规划建设专业人士等参与村庄发展，大力开展电商服务下基层活动；加强乡村振兴村级组织领军人才培养，培养锤炼敢想敢闯、双好双强的“头雁”，发展储备1名年轻有活力的“雏雁”；

扎实实施“双培双带”工程,将村致富能手发展为党员,将党员培养成致富能手,带领群众致富。

5. 全面推进志愿服务制度化。推行村、社区党员分类管理,实行组织关系隶属一方、参加多重组织生活,注重发挥流动党员、在职党员、离退休党员(国企退休党员)为民服务的作用。整合优化“5+5”党建引领基层治理模式,充分调动社会组织、非公企业、各类协会、群团组织、注册志愿者、大学生等各方力量,打造“五色花”志愿服务品牌(红色跑腿小分队、绿色环保服务队、蓝精灵平安巡逻队、黄马甲法律服务队和银发先锋老党员服务队),在农村建立“红白”理事会和“五老”评议会治理机制,建立联席会议制度,共同协商解决与群众生活息息相关的问题,将各方力量凝聚转化为服务合力、治理效力。公布各联盟和服务队成员信息、服务清单,实行志愿服务积分制和激励机制,加强志愿服务注册登记和服务信息化管理,规范记录服务时长,对有良好的志愿服务记录、表现突出的志愿者进行表彰嘉许、激励回馈,着力在全社会形成“我为人人、人人为我”的良好风尚。

(四) 实施“舒心”行动,推动服务质效提升工程落地见效

1. 集中出台“民呼我行”便民利民惠民措施。探索“民呼我行”专员帮办代办制度,推行为民服务代理、首问负责、服务承诺、跟踪问效等制度,不断提升为民服务水平和效能。

2. 集中征集“民呼我行”群众意见和诉求。利用网络、微信公众平台,发布“民呼我行”问题征集公告,广泛征求群众呼声和意见建议,对群众反映的意见建议和问题进行梳理、汇总、归类、排序。扎实开展“沉底听声”活动,各“服务长”和所有在职党

员“五色花”志愿服务队常态化深入到村、社区、网格、小区(村小组)、楼宇和群众家庭,通过召开居民群众“板凳会”“院落会”“议事会”等形式,面对面和群众拉家常、谈心交流,收集群众利益诉求和所期所盼,并及时进行梳理、汇总、上报。

3. 强力推进村级集体经济发展。建立健全区委主导、部门主推、街道主责、村级主抓集体经济发展工作机制,把经济任务上升为政治任务统筹推进。成立村集体经济发展工作专班,按年度明确发展目标。推广“支部+合作社、支部+产业”等做法,构建一产业一支部、一链点一小组的“一核多元”组织体系,持续延伸、放大党组织和党员在产业链上的带民致富作用。年内消除集体经济“空壳村”,打造党建引领集体经济发展示范村,年收入5万元村、10万元村分别较上年有所提升。

4. 集中开展“我为群众办实事”等活动。把“民呼我行”作为党史学习教育、村、社区党组织书记实绩档案和“开门一件事”重要载体,对征集梳理出的群众反映较复杂的问题由村、社区党组织领导班子成员逐一认领,并公开承诺限期办理完成,由街道层面定期组织开展“比武打擂”“述职述效”;一般性问题依托党员责任区(岗)、党员先锋队、共产党员户“5+”等办理解决,确保群众关心关注的急难愁盼问题得到有效解决。对已办结的重点问题,要组织“两代表一委员”和群众代表进行满意度测评,并在媒体发布公示问题办结情况。对出现推诿扯皮、敷衍塞责、作风漂浮等问题的单位和个人,进行严肃追责问责。

(五) 实施“美心”行动,推动服务品牌提升工程落地见效

1. 积极打造各行业各领域特色亮点。区级各部门、街道、村、

社区都要围绕“民呼我行”要求,紧扣航空城“甜蜜家园”目标,积极探索基层治理和为民服务的新方法、新路径,打造1-2个叫得响、立得住的亮点工作和品牌;非公经济组织、社会组织也要结合自身实际,积极开展“民呼我行”工作,着力形成特色做法和经验,作为党建引领基层治理下的航空城“甜蜜家园”品牌“二级系统”,做到全区域、全周期、全要素、全领域推动“民呼我行”品牌建设,形成多点开花、整体推进的良好局面。

2. 积极总结推广航空城“甜蜜家园”品牌。各基层党组织提炼总结可复制、可推广的工作机制、制度和模式。利用各类媒体对辖区“民呼我行”工作进行宣传报道,不断提升社会各界和群众对“民呼我行”工作的认可度、品牌影响力,使其成为我街党建引领基层治理的“靓丽名片”,成为在全区叫得响、立得住的典型品牌。

3. 积极营造“民呼我行”社会氛围。利用庆祝建党100周年党史学习教育、迎“十四运会”等重要契机,广泛宣传“民呼我行”工作的重要意义和成效,以“民呼我行”为主题,策划开展一批群众喜闻乐见的学习教育和文化体育活动,持续加大“民呼我行”氛围营造,使“民呼我行”深入人心、深得人心,不断提升群众的知晓率和满意率。

三、工作保障

(一)成立“民呼我行”工作机构。完善“三级联动”组织体系,发挥好区、街道联席会议作用和村、社区党组织领导核心作用。成立街道“民有所呼、我有所行”领导机构和工作机构,切实加强对全街“民呼我行”工作制度设计、组织领导、统筹协

调、督促检查和评价考核，村、社区要成立工作机构，明确联络员，确保工作责任落实落地。

（二）建立协调议事长效机制。街道工作机构通过组织召开工作调度会、协调会、联席会，协调推进解决重点难点和重大问题，切实增强“民呼我行”工作的针对性、实效性、科学性，凝聚各方力量共同推动“民呼我行”取得突破性进展。

（三）建立“民呼我行”联动机制。建立“村、社区一呼、街道立行”“街道一呼、区级部门立行”联动机制，村、社区工作机构要明确专人担任联络员，在本级能解决的问题，要全力解决，本级解决不了的问题向上级反映，上级要“闻呼即动”，及时进行协调解决，构建上下联动、一贯到底的“动力主轴”。

（四）完善“民呼我行”保障机制。制定村、社区职责清单，落实村、社区事务准入制度，对确定承担的工作事项要坚持“费随事转”原则，为村、社区提供必要保障。加强村、社区党组织书记及后备干部队伍建设，全面落实村、社区党组织书记备案管理，建立村、社区工作者关爱帮扶工作机制。

（五）健全“民呼我行”激励机制。结合党史学习教育，对群众满意、实绩突出、社会认可的基层党组织和党员干部，加大宣传力度，树立一批为民服务先进典型，并在年度考核工作中予以适当加分，推荐参加评选表彰和干部选用。

附件：新华路街道“民有所呼、我有所行”领导机构

附件

新华路街道“民有所呼、我有所行”领导机构

组 长：	王 飞	党工委书记
副组长：	魏宏武	党工委委员、人大工委主任
	亓同录	党工委副书记
	葛学成	党工委委员、武装部部长
	晏维华	党工委委员、办事处副主任
	贾 仪	党工委委员、办事处副主任
成 员：	李 平	综合治理和网格化服务管理中心主任
	张延平	社会事务办公室负责人
	丁 鹏	党建工作办公室负责人
	杨润宁	农业农村综合服务中心主任
	代小兵	城市综合管理办公室负责人

领导机构下设办公室，办公室设在党建办，办公室主任由亓同录兼任，副主任由丁鹏兼任，成员由王玉晓、柳艳娜、王航组成。

(此页无正文)