

# 增城区： 党群“同心桥”构建为民服务新格局



▲在增城区“同心党群服务队”成立暨首批队员入队仪式上，队员们正在参加“不忘初心，牢记使命”的主题教育活动。

## 党群同心、有呼必应 打造务实管用服务品牌

增城区结合巩固拓展“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，通过党群融合、党群同心，推动建立健全志愿服务常态机制，将志愿服务的触角向全区各镇街、村（社区）延伸。

突出为民建队理念。把“初心”“贴心”“连心”的三心服务作为建队服务准则，把“多办一件实事、多解一道难题、多帮一名群众”作为服务要求，突出“党群同心、与党同向、与民同行”的服务理念，着力把同心党群服务队打造成为一支坚决令行禁止讲政治、时刻有呼必应为人民的有生力量。

健全协同服务体系。健全区—镇街—村（社区）—服务队四级互为支撑、相互协同的服务管理网络体系，区委组织部是“指挥部”，直接管理党群服务队，全区统筹、全区调度，确保队伍的政治属性和执行力；镇街是“后勤部”，全力支持配合做好服务队办公用地、活动组织等运营保障；村（社区）是“前哨站”，充分发挥了解民情、社情优势，及时为党群服务队提供服务需求、对象情况以及意见建议；服务队是“战斗连”，把解决老百姓所思所想所盼作为工作的着力点和落脚点，精准快速提供服务，做到“有呼必应、有诺必果”。

构建长效工作机制。成立党群服务队党组织，建立健全组织生活、议事决策等制度，同步完善服务队组织章程、注册登记、工作例会、联系群众、服务规范等制度，推动队伍规范化、标准化运作。聚焦提升服务质量效益，每月开展综合研判，组织活动分享会，制定服务活动计划，扎实为群众办实事、解难题、做好事。同心党群服务队成立以来，围绕疫情防控、

垃圾分类站桶督导、文明城市创建、污染防治攻坚等重点工作以及老百姓长期困扰的操心事揪心事烦心事，开展以“援一线联万户，强治理解民忧”为主题的系列活动，参与服务9.1万多人次，共解决16761件民生实事。

## 党群融合、资源整合 打造专业突击服务队伍

增城区打破原有服务队局限性，整合全区各类优质资源，推动更多公益团体、市民群众加入，构建“党员为主、市民参与、社工支持”的队伍联动体系，成为服务基层、服务社区、服务群众的“新生力量”。

社会资源整合。发挥社工组织开展社会工作、志愿服务专长和优势，积极引入专业社工担任服务队骨干，通过组织共建、工作共联、场所共用、资源共享、困难共帮，破解党员志愿者服务单一、缺乏专业性和系统性等问题，推动党群服务队更加专业、覆盖面更广。比如“荔馨人家”党群服务队通过打造“专业社工+专业志愿服务”新模式，联动辖区社会资源，实施“彩虹志愿计划”，将服务触角延伸至5个特定领域人群。

部门力量联合。成立由组织、宣传以及团委、民政、卫健、教育、司法等涉及民生领域部门的智囊团队，定期召开联席会议，为党群服务队提供政策支持、技能培训、专业建议，协调解决遇到问题。在实施“长者安居”工程过程中，住建部门全程守候、给予建议，推动完成21户长者贴心式居家改造，有效解决长期困扰困境家庭长者“上厕所难”“易跌倒”等难题。团区委发挥管理志愿服务队伍优势，在服务队组建过程中推出服务队运行、管理、规范等

近年来，广州市增城区深入学习贯彻习近平总书记以人民为中心的发展思想，认真践行新时代党的群众路线，在全市各区中率先启动“全域党建”创建行动，打响基层党建三年行动计划全面进步全面过硬收官战。

增城区树牢“全域覆盖、全域联动、全域贯通、全域推进”基层党建新理念，以“党群结合、共同参与”为建设目标，着眼健全党员干部联系服务群众长效机制，率先成立首支区级同心党群服务队。

通过健全工作机制、整合服务资源、打造联系平台、强化组织保障，指挥党群服务队直奔一线、直听民声、直解民忧，精准快速提供服务，拓宽为民服务链条，发挥党群融合凸显的“尖刀兵”作用，切实为基层治理增添力量，解决一批又一批群众关心的关键小事，让群众对党群服务看得见、摸得着，彰显党群服务队良好形象，有力密切党群血肉联系，推动构建党员干部带头示范、热心群众积极参与的“令行禁止、有呼必应”为民服务新格局。

▼在面临二十年一遇的洪水时，增城区同心党群服务队迅速投入开展灾后“清洁家园”行动。



系列大礼包，有效推动服务队迅速完成组建、规范运行，运行短短3个月，人员队伍就由原来的378人迅速壮大到1893人。

队伍体系融合。采用“1+13+N”模式组建党群服务队，明确各自作用定位，深度融合一体化运作，着力构建协同发展、互为补充的联动队伍体系。大队由400多名工作积极、年富力强的党员群众组成，承担全区性应急调度、紧急支援任务；13个镇街分队来自不同领域、不同行业的党员群众组成，负责一般性服务活动，比如卫生清洁、入户宣传、垃圾分类、疫情防控、交通引导等；专业支队按照100人/队标准配备，主要吸收对专业化服务要求高，在特定领域具备一定能力的党员群众，根据群众需求成立了荔馨人家、医疗服务、荔政先锋、退役军人、心理支持、文明实践、情暖夕阳、校园守护、邻里守望等9支专业化队伍，以专业化、贴心的服务解决群众个性化、特质化需求。

## 党群同频、全域联动 打造全链条高效服务模式

增城区依托信息化手段畅通服务链条。在“增城党建云”智慧平台开发“同心服务队”模块，实现与“令行禁止、有呼必

应”综合指挥调度平台信息互通，构建“平台接单、智能派单、党员抢单、群众评单、公开晒单”的闭环工作模式，做到“精准高效、接诉即办”。疫情防控初期，区委组织部通过平台发出《致全区各级党组织和党员干部的倡议书》“战疫动员令”后，全区党员干部积极响应，同心党群服务队迅速扩充至3000多人，支援25个防控任务较重的社区2.1万人次，有效缓解基层力量不足，帮助基层纾解压力、增强信心。面对全市重点物资保障生产企业冠桦口罩厂“用工荒”的紧急情况，新塘镇24小时内便调度250名党群服务队队员火速支援。

打造“增城邻里”品牌实现自治共享。结合地理信息、人口规模合理构建党群线上“邻里圈”，由党群服务队队员担任“大家长”，及时解决街坊需求，带动邻里互帮互助，形成上学接送、陪同看诊、帮购代购、拼车上班、物品互借等系列生活服务共享项目。永宁街凤馨苑社区探索建立社企共建模式，成立以网格、楼宇党员为主体的“邻里红管家”党群服务队，及时响应居民需求，迅速送“服务”上门，打通联系服务群众“最后一百米”。

点亮群众“微心愿”打通诉求通道。在党群服务中心、社

工服务站、“增城党建云”智慧平台开辟“群众微心愿”专区，采取组织点、群众提、党员找等方式，建成可供党员群众认领的心愿墙，按照“小事社区党员带头解决、难事专业支队牵头处理、要事区级大队组织攻关”的服务机制，服务队建立以来累计点亮3128个微心愿，做到群众心愿事事有回应、件件有回音。

## 党群同行、长效发展 打造可持续精准化保障体系

打造服务群众“前沿阵地”。增城区立足打造15分钟服务生活圈，在荔城街党群服务中心设置同心党群服务大队专区，同步在其他12个镇街党群服务中心设立服务分队专区，作为服务队日常办公、工作交流、服务群众的主要阵地，实现资源服务与党群服务中心深度融合，推动志愿服务覆盖到老百姓“家门口”，努力将其打造成为热心、贴心、暖心的红领家园。

强化服务群众支持保障。服务队设置统一队徽标识、配备统一制式“红马甲”、制定统一准则，推动队员在解决群众操心事揪心事烦心事的同时亮身份、作表率，彰显力量形象。从党建工作经费中划拨一定比例资金，作为党群服务队工作经费，确保队伍日常运转。同步健全队员培训体系，安排服务队骨干参与综合能力、专业素质培训班，提高为民服务能力。

健全服务群众激励机制。推行服务“积分制”管理，通过“增城党建云”智慧平台探索建立线上服务档案，实时记录服务情况，作为党员评星定级、群众推优入党的重要参考。对表现突出、工作积极的服务队队员，优先纳入评先表彰、推先推优对象范围，推动服务有激励更主动。（本刊记者 杜英姿 郭文治 孟航 郑新钰 马源 冯雅君综合报道）