

大鹏新区： 党员群众“零距离” 为民服务“零时差”

广东省深圳市大鹏新区下辖3个街道、25个社区，常住人口约20万，游客每年超1000万。特殊的人口结构，衍生出本地居民和流动游客利益诉求多样、价值取向复杂等问题。对此，2014年底，该区站在政治和全局的高度，推行党员干部普遍直接联系服务群众制度（以下简称“普直联”）。

六年多来，大鹏新区恪守“联系群众是最大优势、脱离群众是最大危险、服务群众是最大责任”的工作原则，相关人员每年走遍辖区每户居民的家里店内、访遍每个驻区单位和企业商户，从最初的1.0版（处级以上领导干部挂点联系社区）到后来的2.0版（机关党组织与社区党委结对共建、全体党员直接联系群众），到如今的3.0版（党委、党组班子成员联系基层党支部），不仅解决了一大批群众身边的烦心事、揪心事，更提升了党员干部联系服务群众的本领和能力，凝聚了党心民心，党群“坐一条板凳、真正掏心窝”的氛围浓厚，党的执政基础更加巩固。

送政策、迎“会考”， 提升党组织政治功能

任何事情只有群众明白了、理解了、接受了，才会劲往一处使，一起落实正确的决策和主张。

对此，大鹏新区“普直联”制度将“送政策”作为首要任务，建立区、街、社区三级团队，各尽其能，发挥所长，每周至少一天走进群众“家里店内”，当好政策的宣传员和讲解员，用“大白话”精准地传递党的主张以及党委、政府正在做和准备做的事。既讲通政策，又征集意见，这种沟通方式群众听得进、心里服，使政策推行事半功倍。例如，大鹏新区水源保护区征收工作涉及群众较多，“普直联”团队就利用业余时间挨家挨户讲政策、谈规划，引导群

众正确处理个人利益和公共利益的关系，使征收任务提前3个月完成。同时，大鹏新区实施“民生微实事”项目，通过“普直联”制度把群众要求在决策之前，把群众工作做在执行之前，项目对上群众“胃口”，群众感到被重视、能参与、有收获，自然“感党恩、听党话、跟党走”。

为了强化基层党组织政治号召力和群众凝聚力，大鹏新区不仅推动党员干部“走上门”倾听群众心声，还主动邀请群众“走进门”，对社区党委工作履职情况进行评议监督。

自2019年开始，大鹏新区在“普直联”基础上，探索实施“开放式党建大考场”党建考评机制，社区党委在群众聚集的广场、公园等公共场所公开述职，邀请新区党员代表、老党员代表、人大代表、政协委员、群众代表、媒体代表及其他党组织负责人担任现场“考官”，书记主汇报，班子成员全体“当考生”，被问到自身分管领域工作，必须现场回应。“社会考官”对传统述职照本宣科读报告的形式不尽认同，社区党委有没有真做事、做成事、做群众最关心的事才是他们关注的焦点。在“会考”中，口头汇报占“小头”，现场质询占“大头”。几十名“社会考官”从各自身份立场出发，就最关心的社区事务提问，问题涉及方方面面：“征地返还用地现在的进展情况如何？何时能落地开发？”“下沙5万平方米返还物业已经出租，何时可以收到租金？”“如何解决停车难问题？”“大坑上村工业城市更新进展到哪一步？”“针对独居老人，有何关爱服务”……谁能对答如流、言之有据，谁才能得高分。大鹏新区布新社区书记钟思喜说：“以前都是年底例行述职，大家基本是照稿念，准备个两天就够了。‘开放式党建大考场’落实后，不是我们讲成绩，而是‘考官’提问题，社区工作千头万

绪，任何一项都可能被问到，必须准备个把月，做足功课才敢来，生怕答不好影响社区形象。”

大鹏新区通过公开“会考”，真正把评价的主动权交给了基层、交给了社会。“上级说好不一定真的好，群众说好才是真的好”成为了社区党委的自觉理念，群众对基层党组织的满意度、信任感不断提升。

送服务、解难题， 提升辖区群众满意度

群众联系得好不好，不是从纸上、墙上看，而要从群众脸上看。

近年来，大鹏新区不断完善制度，“普直联”工作团队成员由领导干部拓展到全体党员，工作范围由居民区拓展到企业、个体户和驻区单位，甚至渔排、工棚；工作时间由“日访”拓展到“夜访”“周末访”，还通过智慧党建、微信群、QQ群等践行“网上群众路线”，收集和解决了不同身份、不同领域群众的诉求，把好事办到百姓心坎上。比如，辖区有位老人经常拨打120，医生上门检查却未发现问题，于是“普直联”团队上门找老人聊天，了解到老人儿女在海外、老人长期独居缺乏陪伴的情况下，研究推出了“暖夕阳”项目，为新区孤寡、独居高龄老人提供心理抚慰、生活帮扶等关爱服务，获得群众一致好评。

六年多来，大鹏新区挂图作战、动态销号，推动社情民意快速流转、圆满解决。截至目前，该区社情民意办结率达89%，辖区群众满意度、安全感评价连续多年在全省名列前茅。

大鹏新区“普直联”团队不仅热心为群众解决日常生活的种种困难，还成为助力攻坚克难、推动新区发展的“机动部队”。

在深圳市最大的西涌沙滩整备清理工作中，为了让业主、经营户拆除违建，大鹏新区“普直联”团队陪同征拆行动组挨家挨户做思想工作，在居民家中、征拆一线开展政策宣讲、思想动员，争取各方的情感认同和理解配合，仅用5个多月就攻下了995栋逾4.3万平方米的违建征拆任务。新区饮用水源一级保护区土地征转和房屋征收共涉及5050亩土地征转，工作量极大，是大鹏新区布新社区多年来想解决却未曾解决的历史难题。对此，“普直联”团队主动提供协助，利用业余时间挨家挨户讲政策、谈规划、



深圳市大鹏新区党委推行党员干部普遍直接联系服务群众制度，图为党员干部在“三小场所”开展文明城市创建工作宣讲。

描绘发展前景，协助工作组用时3个月完成房屋征收。项目启动半年后，布新社区在新区各街道中第一个全部完成拆除工作。东山社区旅游资源丰富，游客较多，居民对道路上松动井盖发出的噪音极为反感。对此，“普直联”团队党员主动挑起担子，积极主动协调，最终在居民集中区的井盖下镶嵌橡胶接口，减缓接触冲力和噪音，获得群众一致好评。

同时，大鹏新区“普直联”团队将专业资源带入基层，助推群众急难愁盼问题快速解决，既赢得了民心，也提升了各级党员干部“懂治理、解难题”的能力。

送温暖、聚合力， 加深党群“鱼水深情”

“国以民为本，社稷亦为民而立。”民心是最大的政治，只有赢得民心民意、汇集民智民力，我们党才能拥有不竭的力量源泉。

在“普直联”工作中，大鹏新区不仅关注党员干部下基层的频次和解决问题的数量，更注重加深党群“鱼水深情”。特别是在帮困扶弱方面，除日常保障托底外，该区重点针对弱势群体的特点，通过走访研判，探索建立助学、助困、助医等长效机制，力求提升辖区每一位群众的幸福感、获得感。例如针对居家养老问题，大鹏新区试点推出家庭医生制度、“颐老一键通”等特殊老人关爱项目。

送温暖的过程，实际上也是党员干部学会“群言群语”、与群众交朋友的过程。党员群众互留电话、互加微信，彼此有事没事聊两句，在沟通感情的同时，也将思想沟通寓于日常。一旦群众遇到问题，最先想到的是找身边党员干部聊聊，而不是投诉无门或随意上访。大鹏新区“普直联”工作便是推动党员群众“以心换心”，形成了党组织与居民群众之间“有求必应、一呼百应”的良性

互动。

2020年初，面对突如其来的新冠肺炎疫情，在抗疫一线人员数量吃紧、物资紧缺的紧急情况下，大鹏新区凭借长期积累的深厚群众基础，仅用3天时间，就在全区招募了1023名群众志愿者，组建了233支“党员+群众”网格志愿服务队。在社区党委统筹领导下，党员群众志愿者与网格员混编作战，直接参与到入户排查、卡点值守、隔离户服务等工作中，在短时间内迅速扭转了社区防疫人手不足、网格员“跑断腿”“打乱仗”的局面。深圳市委组织部推出“战‘疫’先锋”微信小程序后，大鹏新区又形成多点发动、即时成团的志愿服务组织形式，党员群众志愿者实时搜索加入附近的志愿项目，大幅降低社区党委协调成本，充分利用碎片化时间和人力资源。新冠肺炎疫情防控期间，大鹏新区党员群众通过“战‘疫’先锋”累计提供志愿服务8万小时，参与人数6万余人次，占新区总人口数的1/3。

“普直联”没有终点站，为人民服务永远在路上。目前，大鹏新区正紧锣密鼓地推动“民有所呼，我有所应——民意直通车”基层治理创新项目，通过建立一个民意畅达系统（小程序），疏通线上线下两条民意畅达渠道；构建党政群三方议事联动机制，打造“马上办”诉求处理模式，打通群众与职能部门的快速对接通道；实现以“民意直通车”为载体，让民意足不出户“上车”，系统全天候“发车”，组织部门统筹“转车”，职能部门光速“接车”，准确把握群众真实需求，提升对群众需求回应的及时性，形成群众点单、组织部门接单、党组织接单、群众评单的良好闭环；确保“普直联”不受时间限制、不受空间约束，真正做到党员群众“零距离”，为民服务“零时差”。（本刊记者 杜英姿 郭文治 孟航 郑新钰 马源 冯雅君综合报道）



大鹏新区回应群众需求，组织开展志愿服务工作。