

西安市：深入实施“民有所呼、我有所行” 推动党建引领基层治理创新发展

■中共西安市委组织部



俯瞰西安市。

中共中央办公厅印发《关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见》以来，陕西省西安市围绕全面提升城市基层党建组织政治功能和组织力，建立健全“民有所呼、我有所行”党建引领基层治理“四个体系”，组织实施服务阵地、服务平台、服务力量、服务质效、服务品牌“五大提升工程”，着力提升基层治理和为民服务水平，推进城市基层党建引领基层治理工作迈上了新台阶。

健全“四级联动”组织体系 推动基层治理同向发力

西安市坚持全域统筹理念，建立“四级联动”工作体系，强化党建整体功能，以城市基层党建引领基层治理创新。

西安市委坚持管方向、抓全局，发挥党建工作领导小组和党建联席会作用，加强对城市基层党建的统筹谋划，系统研究部署。在市委第十三届十次全会上提出着力打造“民呼我行”基层党建品牌，不断提升党建引领基层治理水平的目标，并将“民呼我行”工作列入市委常委会2021年工作要点、纳入年终考核。去年以来，市委先后制定印发《关于全面加强城市基层党建引领基层治理工作的实施意见》《关于建立社区工作者职业体系的指导意见》《关于建立健全党建引领基层治理“四个体系”实施方案》《关于实施“五大提升工程”深入推进“民有所呼、我有所行”的工作方案》等一系列文件，科学指导全市工作。

区县(开发区)党(工)委常指导、抓落实，把城市基层党建引领基层治理和打造“民有所呼、我有所行”基层党建品牌纳入整体工作安排，发挥党建联席会议作用，按照市委工作安排，提出具体目标、思路和工作措施，健全对下级党组织的动态管理、督促检查和跟踪问效机制，指导推动落实。

街道党工委聚合合力、抓执行，每季度召开党建联席会议，共同协调解决驻地和居民群众关心的热点难点问题，形成“一元主导、多元参与”的工作格局，实现区域内大事共议、实事共办、要事共决、急事共商。

社区党组织抓共建、抓服务，建立党建共建联合会，实现问题在一线收集、在一线反馈、在一线解决，打通基层治理“神经末梢”。莲湖区学习巷社区充分利用街道党建联席会和社区党建共建联合会协商议事平台，协调企业将闲置门面房低价租赁给社区困难群众，实现了群众得实惠与企业见效益的合作双赢。

完善“线上线下”呼叫体系 实现基层治理全域推进

西安市充分利用网格、热线、网络、政务服务等各类反映问题渠道，广泛听取群众呼声和意见建议，实现从被动听到主动找、及时应的转变。

“多网合一”听呼声。西安市打造“全科网格”，以楼院、巷组、小区、路段为单位划分全域覆盖的网格治理单元，优化调整全科网格6515个。全市发挥基



西安市12345便民热线倾听群众呼声。

层党组织在网格化管理中的领导核心作用，推行“党建+网格”模式，健全“社区党组织—网格党支部—楼栋党小组”组织体系，推动党的组织和党的工作进网格、入楼栋、全覆盖，把党组织的服务管理触角延伸到社会治理的每个末梢。全市还以街镇、社区党组织为核心，依托党建共建联席会、社区居民议事会平台，吸收区域内企事业单位、非公企业、社会组织负责人担任网格业务指导员或联络员，形成了党组织领导下的“社会共治圈”。

“一网一线一码”听呼声。西安市优化市、区县(开发区)、街镇、社区(村)四级“综治网格中心”服务功能，完善社会治理综合指挥信息系统，共建成四级

规范化综治网格中心2924个，构建起了“民呼我行”智慧平台。社会治理全科网格系统上线运行以来，“长安e格”APP终端注册用户量达10785人，日均活跃量为4000余人，网格员累计上报事件190多万条，日均20000余条，办结率达到98%以上。西安市还优化12345市民热线，建立健全统筹协调机制和协调处置会议制度，对涉及多地域、多部门的重点难点及有争议的问题进行协调调处，明确办理责任主体和要求，压实诉求办理单位责任，督促履职尽责。2020年，12345热线平台呼入呼出总数4291649个，累计产生工单2011083件，回复率99.46%，整体满意度为90.61%。此外，全市

还优化“民呼我行”二维码，在“古都先锋”“西安12345”增设“民呼我行”服务模块，设置“民呼我行”随手拍、随手报功能，不断拓宽群众诉求反映和受理渠道。

“两代表一委员”听呼声。西安市发挥各级人大代表、政协委员联系群众、协调监督作用，紧贴中心、突出重点，主动深入一线听取群众呼声，提出高质量建议提案。截至目前，全市共有“两代表一委员”工作室501个，其中，政协委员围绕教育、医疗、就业、养老等提出提案232件，开展“板凳会”等形式灵活务实的微协商186次、专题调研131次，收集群众意见建议上千条，真正实现了与百姓“面对面”、与民意“零距离”。

构建“立应立行”工作体系 增强基层治理工作实效

西安市围绕教育、医疗、交通、住房、就业、人居环境等群众关心的民生事项，由各级党组织牵头，集中力量进行解决，做到一般问题立即办、复杂问题限时办、重大问题跟踪办。

网格响应，一线跟踪问题。全市完善网格事项流转处置机制，规范流转交办、协调处置、结果反馈、督查问效等工作流程，进一步为街道赋权增效，健全监督考评制度，由街镇党(工)委对市、区(县)职能部门问题办理情况进行综合考评，确保各方力量能被街镇调度和使用。莲湖区在区级层面建立城市基层党建引领基层治理信息指挥平台，与9个街道、131个社区并网运行，由上到下传达任务、指挥调度、跟踪落实，从下向上反映问题、解决问题，形成基层治理“闭环模式”。

力量下沉，一点处理问题。西安市全面推行单位党组织和在职党员进社区“双报到双报告”制度，安排党组织和党员到社区(村)、重点项目等基层一线报到，主动寻找问题，精准对接服务需求，联合开展志愿服务实行积分制管理，双向反馈、双向考核，将其作为市、区、镇、街、社区(村)党组织和党员评优评先的重要依据。特别是新冠肺炎疫情防控期间，西安市在联防联控监测点、车站机场、老旧小区等建立联合(临时)党支部1171个，

组织发动21600余名党员干部下沉社区(村)报到，为打赢新冠肺炎疫情防控阻击战提供了有力支持。

统筹资源，一线高效服务。西安市拓展“15分钟政务服务圈”功能，实现70%的群众个人事项在街道社区办理，建立市、区县(开发区)、镇街三级代办服务体系，组建代办员队伍。去年以来，全市已提升改造448个便民服务站，新建25个政务服务驿站，投放自助服务设备800余台，培育154个“15分钟政务服务圈”建设示范点，累计为企业、群众提供帮代办服务30余万次。今年3月，国务院网站刊载《优化营商环境条例》实施情况第三方评估发现的部分创新举措，公布了15项创新举措，西安市建设“15分钟政务服务圈”入选。在创新推动社区学院建设方面，西安市把社区学院作为“民有所呼、我有所行”的载体和平台，努力将其建设成为专业化、高质量社区服务平台及城市基层党建干部培训基地、城市基层党建成果展览馆，打造具有西安特色的市级党群服务中心。去年以来，全市新投用195所学校，超额完成25所，新增学位19.4万个；改造老旧小区1514个，改造背街小巷590条，打通断头路57条，落地架空线缆888.3公里。2020年下半年，全市公众满意度同比提升7.21%，其中教育提升13.58%、医疗提升11.86%，赢得了社会广泛赞誉，“民有所呼、我有所行”强大动能不断彰显。

抓经费投入，持续为基层输血造血。西安市每年拿出2亿多元，保障社区工作经费，每个社区平均达到20万元以上；去年8月集中开展“社区建设集中活动月”，专门召开全市社区基层组织建设现场会，累计投入1.43亿元用于社区建设，新增社区办公用房面积达9.5万平方米；实施社区建设提升行动资金奖补，从2020年开始，每年市、区县(开发区)两级共拿出1.2亿元，3年合计3.6亿元，分批对全市所有社区进行建设提升，切实提高基层治理保障水平。在西安市委的高度重视下，全市形成了上下协同、齐抓共管的良好局面，有效推进了人、财、物等各类资源下沉城市基层一线。

强化“民呼我行”保障体系 激活基层治理内生动力

西安市以强化制度保障为基础，构建人、权、事配套衔接的制度体系，确保“民呼我行”有人管事、有地议事、有钱办事。

抓体制改革，持续为街道赋能增效。全市统筹设置6个内设机构、网格化综合办公室、党建工作办公室、城市管理办公室、社会事务办公室、平安建设办公室、区域发展办公室，综合设置3—4个事业机构(党群服务中心、网格化管理服务中心和综合保障服务中心)；以街道城管综合执法队、以街道管理为主，具体承担街道综合执法职能；赋予街道人事管理、考核奖惩、指挥调度等职权，着力解决原来街道权

责不统一、“小马拉大车”等问题。目前，全市所属的145个街道行政体制改革已完成。

抓队伍建设，持续为社区增强力量。西安市推动社区工作者职业体系建设，针对社区工作岗位吸引力低、人员整体能力素质不高、工作力量不足的突出问题，建立社区工作者“三岗十八级”薪酬体系，9072名社区工作者平均每人每月涨薪1200元左右，先后招录1900余名大学学历及以上社区工作者，进一步充实社区工作力量。全市探索实施社区工作者备案管理、跨区流动，实行社区事务准入制度，健全完善社区工作者管理和考核评价办法，开展社区工作者“线上+线下”全员轮训，努力建设一支数量足、素质高、结构好的社区工作者队伍。去年，西安市从社区工作者中定向招录公务员36名。

抓经费投入，持续为基层输血造血。西安市每年拿出2亿多元，保障社区工作经费，每个社区平均达到20万元以上；去年8月集中开展“社区建设集中活动月”，专门召开全市社区基层组织建设现场会，累计投入1.43亿元用于社区建设，新增社区办公用房面积达9.5万平方米；实施社区建设提升行动资金奖补，从2020年开始，每年市、区县(开发区)两级共拿出1.2亿元，3年合计3.6亿元，分批对全市所有社区进行建设提升，切实提高基层治理保障水平。在西安市委的高度重视下，全市形成了上下协同、齐抓共管的良好局面，有效推进了人、财、物等各类资源下沉城市基层一线。

提升“民呼我行”品牌能级 打造基层治理“西安模式”

西安市注重总结提炼基层形成的好经验、好做法，打造亮点品牌，推介先进典型，推动基层党建引领基层治理工作点上开花、面上结果。

积极打造各行各业各领域特色亮点。西安市每个区县(开发区)、市级部门、镇街、社区(村)都围绕“民呼我行”要求，积极探索出了基层治理和为民服务的新方法、新路径，作为党建引领基层治理“西安模式”的“二级系统”，形成多点开花、整体推进的良好局面。新城区咸东社区打造了“铜头、铁嘴、飞毛腿”的“咸东小哥”基层治理品牌，华清学府社区形成了校区、社区、园区“三区互动”区域化党建格局，



西安市新城区咸东社区“咸东小哥”志愿者在新冠肺炎疫情防控期间为群众提供便民蔬菜服务。



西安市新城区西一路街道党员在政治生活馆重温入党誓词。

社区治理能力提升，赢得了居民群众广泛认可。同时，全市先后涌现出碑林区领导干部“社区工作日”、莲湖区“莲心360民呼我行”和“萤火虫”志愿服务、长安区“未梢治理、为民服务”等一批生动鲜活的基层典型经验，在整体上有效推动了基层党建引领基层治理工作点上开花、面上结果。

积极选树“民呼我行”先进典型。全市开展“五化”标杆社区党组织创建，围绕硬件建设标准化、工作队伍专业化、党务工作规范化、社区治理信息化和社区服务精准化等“五化”标准，设置五大类31项具体指标，组织各区县、开发区每年争创一批标杆，着力形成以党建引领服务、以服务凝聚人心的社区治理模式。近三年，西安市对照创建标准，共确定命名了162个“五化”标杆社区党组织，在全市社区营造了比学赶超、争创标杆的良好氛围。新城

区西一路街道党工委被评为“全国先进基层党组织”，莲湖区劳动一坊社区党委书记周建玲被评为“全国优秀党务工作者”。

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“十四五”等重要契机，西安市广泛开展“民呼我行”工作宣传，不断提升群众的知晓率和满意率。灞桥区开展了党员服务网络“服务全运、争当先锋”主题活动，成立15个党员服务站和91支党员服务队，开展亮明身份、安全守护、白衣关爱、靓丽古都等行动，在践行“民呼我行”中发挥示范表率作用。为了发挥社会组织、社区自组织和各类协会的作用，西安市以“民呼我行”为主题，策划开展一批扶贫助残、居家养老、诵读经典、送医上门等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。