

新城区： “服务员+院长+警长”让治理接地气

新城区是西安市中心城区，面积31.2平方公里，辖9个街道办事处，108个社区，常住人口83万。全区共有基层党组织927个，党员33568人。近年来，新城区认真贯彻落实习近平总书记在陕西考察时的重要讲话精神，全面落实中办《关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见》及省市相关文件要求，以强化统筹协调、理顺体制机制、筑牢坚强堡垒、突出共建共融、打造党建品牌为着力点，深化推进“服务员+院长+警长”党建引领基层治理模式，努力构建区域统筹、条块协同、上下联动、共建共享的城市基层党建新格局，为建设“发展活跃、治理有序、生态宜居”的幸福新城提供坚强组织保证。2015年至2020年，新城区取得市考“六连优”。2020年10月，新城区被陕西省政府评为全省2019年度“五强区”。

发布动员令 打造“民呼我行”载体

引导力量下沉。2020年，新城区依托“不忘初心、牢记使命”主题教育建立的“身入一线、心在民中，当好新时代新城答卷人”长效机制，积极探索“服务员+院长”党建引领基层治理模式，引导机关党员干部担任服务员，每月下沉小区院落至少2次，践行“嘴勤讲政策、眼勤找问题、手勤干在前、脚勤进千家”的“四勤工作法”，与担任院长的物业管理人、社区“两委”共同围绕社区建设和治理，开展民情民意收集、环境整治、设施维护、矛盾调解等各项工作，有效地解决了基层治理盲点。

凝聚工作合力。2021年2月，新城区将公安力量纳入“服务员+院长”工作体系，深化推出“服务员+院长+警长”党建引领基层治理模式，通过引导警力下沉，着力解决“治安防控、禁毒、反电信诈骗、反邪教”等问题，作为服务员与院长工作力量的有益补充，延伸了基层社会治理半径。

注重结合实践。党史学习教育开展以来，新城区依托“服务员+院长+警长”党建引领基层治理模式，将区委党史学习教育“千名干部下基层”“万件实事聚民心”特色活动

与中央“我为群众办实事”实践活动相互嵌入、一体推进，组织全区党员领导干部走出机关，把办公桌“搬”到基层一线，同居民群众“坐在一条板凳上”问苦、问政、问计，有效破解社区“看得见管不了”、机关“管得了看不见”的问题，做到领导干部全参与、居民院落全覆盖、为民服务零距离，为“民有所呼、我有所行”西安基层治理模式提供新城样板。

配强战斗队 构建“民呼我行”框架

重视组织引导。新城区成立由区委书记任组长的“服务员+院长+警长”工作领导小组，组织区级四大班子成员在内的全区科以上868名党员领导干部担任服务员，公安新城分局和站前分局领导班子成员在内的804名民警担任警长；建立服务员、民警与院长点对点联系机制，配发《民情手册》，明确岗位职责；区委定期采取听、看、查、访等方式，对深入小区院落次数、解决问题成效、群众满意度等办实事指标进行回访调查，对敷衍塞责、应付了事的人员进行通报，并将工作成效列入党（工）委书记抓基层党建述职评议内容。

强化三级联动。新城区建立区一街道一社区三级联动体系，在区委工作领导小组的指导下，各部门街道分别成立联络办公室，科学分配服务员下沉点位，对因退休、调离本区等原因造成“服务员”岗位暂时空置的，由联络办公室负责统筹调配，确保全区“服务员”动态饱和。社区党组织主动衔接，制定“居民群众清单、社区组织下单、服务员、院长和民警接单”的清单管理制度，院长能解决的问题，现场立行立改；院长解决不了的问题，由服务员跟进，积极协调解决；属于治安防控、电信诈骗等方面的问题，由警长负责解决；服务员和警长暂时解决不了的问题，由街道汇总梳理，依托全区“96100”政务热线平台，点对点向职能部门派发工单，做到问题收集、转交、解决全过程闭环。

推动共治共建。各小区院落服务员、院长和民警召集司法所、综合执法队、驻地企事业单位等，每季度至少召开1次党建共建联合会，以“碰头会”“板凳会”等形式，做到“大

事同商、小事互通、难事共解”。2020年集中供暖前，全区服务员共摸排23个小区存在供暖管道漏水、压力不足等问题，协调督促热力等单位全力解决，确保了群众温暖过冬。

破解中梗阻 健全“民呼我行”机制

提高履职能力。新城区委组织部不定期到机关部门、街道社区宣讲党史、大政国策



和“服务员+院长+警长”工作机制、运行方法；区委办、区民政局等部门及时汇编全区重点工作动态和惠民利民手册，方便服务员、院长和民警掌握政策，做好入户宣传。

打通堵点难点。新城区委健全基础保障、调度通报、动态管理、跟踪问效四项机制，协调解决街道社区自身难以解决的问题和居民群众的急难愁盼。新城区长乐中路街道东尚社区服务员了解到小区义务教育学区划分不合理，存在孩子上学舍近求远、接送困难的问题，在符合政策规定的前提下，多次协调区教育局对学区划分进行优化调整，有效解决了居民子女就近入学的需求。2021年初，区住建局服务员了解到祥和居安置小区由于跨区域安置、土地手续复杂等历史原因，业主的不动产权证始终未能办理，多次协调对接市城棚改事务中心、市税务局、市不动产登记中心等，于3月将首批26份不动产权证交付到居民手中，受到群众一致好评。

激活“神经末梢”。广大服务员、民警以精准了解群众需求、精准投放服务资源、精准推动治理落地的先锋行



▲西安市新城区咸东小哥志愿服务队在行动。

▲西安市新城区陕建机社区居民到老年餐厅用餐。

动，带动居民群众积极投入新城区“咸东小哥”“饭大爷”“尚德街坊”“青年帮帮团”等志愿服务，形成了“人人参与、人人尽力、人人共享”的浓厚氛围。

温暖百姓心 汇聚“民呼我行”力量

办好群众的烦心事操心事。新城区通过服务员、院长和民警知民情、察民虑、帮民需，一批私搭乱建、乱停车、环境脏乱等老百姓身边的烦心事得到解决。2021年春节期间，新城区皇城西路17号院服务员在现场了解老旧院落改造遗留问题时，发现院内一棵老树严重倾斜，危及群众安全，第一时间与城管部门对接联系，勘察砍伐，问题迅速得到解决。在背街小巷提升改造工作中，新城区西一路街道服务员主动作为，多方协调，改造提升后的新城广场周边“古城记忆”等系列工程，成为城市亮丽的风景线。

促进中心工作和重点任务落实。新城区坚持把党史学习教育、文明创建、疫情防控、老旧小区改造等重点工作和社区治理服务有机结合，扎实推进“我为群众办实事”

实践活动。特别是对照中央和省市提出的5类16个方面实事类别，新城区研究提出“强化城市精细治理”“基层治理信息化平台建设”等项目化清单19项，以项目化管理方式定目标、定任务、定标准、定时限，组织服务员和民警逐项认领、打表推进、倒排工期、限期完成，对上报的实事逐一筛选甄别，将符合条件的按照“一事一档”留存归档，不符合条件的521件不予认定，同时对9个“办实事”推进不力的党（工）委下发提醒函督促指导，推动“办实事”实践活动走深走实。新城区长乐西路街道电建社区家属院服务员了解到子女周末回家看望父母的车辆停放难问题，积极协调社区物业开辟了5个“孝心车位”，为子女看望老人提供方便。

推动党员干部作风转变。“服务员+院长+警长”党建引领基层治理模式与新城区推行的“请战+顶岗”年轻干部培养模式、干部实绩档案相配套，树立起深入一线、攻坚克难的鲜明导向，全区党员干部采取“经常访、随手记、及时做、实时报”等方式，一有时间就进院入户听民声、解民忧，达到了干部作风转变、社会治理改善、居民群众满意的效果。截至目前，全区服务员、民警深入院落17545人次，收集各类民情问题6487件，及时解决6078件，跟进解决409件，一次性解决问题率达93.7%。