

碑林区：“一核三化四全” 民呼我行争先

基层是国家治理的最末端、服务群众的最前沿，是国家治理的基础和重心。近年来，陕西省西安市碑林区深入贯彻习近平总书记来陕考察重要讲话精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，把实现“民有所呼、我有所行”作为加强城市基层党建工作的重要目标，创新构建“一核三化四全”（坚持以党建引领为核心，推行“网格化管理、信息化运行、高效化指挥”，实现“群众呼声全收集、服务力量全下沉、问题诉求全处理、服务过程全监督”）工作机制，探索出一条中心城区推进基层治理融合发展的新路子，获得“全国社区治理和服务创新实验区”荣誉称号。

坚持“一核”引领 完善“民呼我行”组织体系

碑林区聚焦发挥党组织领导核心作用，通过持续强化区委领导力、街道统筹力和社区组织力，不断健全完善“三级联动”体系，推动形成整体协同、上下贯通的工作合力。

发挥区委领导力。碑林区委把打造“民有所呼、我有所行”党建引领基层治理品牌作为区委书记“1号课题”，结合不同领域、不同类型党员的特点和实际，在基层党组织和党员中深入实施以“旗帜领航、红映碑林”为主题，以“筑魂、强基、示范、提质、争优、先锋”为主要内容的六大党建行动，为全区基层党建工作把脉定向，推动基层党建工作靶向发力；制定出台《关于全面加强城市基层党建引领基层治理工作的实施方案》《关于构建“一核三化四全”党建引领基层治理机制实现“民有所呼、我有所行”的实施方案》等统领性文件，架起了党建引领基层治理的“四梁八柱”；实施社区建设三年提升行动，每年投入专项资金1000余万元，从阵地建设、硬件配备、服务平台、品牌培育等方面集中提升，着力构建“1+8+N”党群服务体系。

强化街道统筹力。碑林区适应城市基层社会治理的实际需要，深入实施街道体制机制改革，全面构建纵向到底、横向到边的基层治理工作架构：纵向上，在8个街道全面建立“六办、三中心、一个执法队”扁平化管理机构，赋予街道党工委对区域内事关群众利益重大决策和重大项目建议权、规划参与权、对部门派驻机构干部管理考核权和负责人任免征得同

意权，构建起权责对等、运行高效、保障有力的基层管理体制机制；横向上，发挥街道党工委“龙头”作用，在8个街道全部建立由街道党工委牵头，辖区企事业单位党组织负责人参加的党建联席会，通过签订共建协议、人才结对培养、建立双向清单等，构建共建、共享、共治的城市基层党建新格局。碑林区柏树林街道组建西安市首个地区党建联盟，吸纳辖区80多个驻地单位党组织参与，形成了“街道搭台、驻地单位和社区唱戏、群众得实惠”的党建引领基层治理新模式。

提升社区组织力。碑林区探索完善社区组织架构，将12个综合型社区升格为党委，将社区内小微组织党组织划归社区管理，构建起“社区党委—小区（网格）党支部—楼栋党小组—党员中心户”四级组织体系；在78个综合型社区成立党建共建联合会，吸纳物业公司、业主委员会负责人及社区民警参加，推动“党建联抓、文明联创、公益联做、环境联防、治安联防”，累计召开议事协商会议416次，确定共建项目137个，解决实际问题122个；鼓励引导社会组织参与社区治理，成立区级社会组织孵化平台，引入具有专业资质的社会组织134个，实施社区治理项目1650个；大力加强社区党组织书记队伍建设，实施社区“红色头雁”五年提升工程，建立社区工作者职业体系和薪酬体系，常态化开展“三赛三亮”比拼展示活动。

实施“三化”驱动 搭建“民呼我行”运行平台

碑林区聚焦基层党建引

领基层治理效能提升，充分利用现代信息技术手段，积极搭建网格化管理平台、信息化服务平台和高效化指挥平台，打通基层治理和为民服务“最后一公里”。

推行“党建+网格”。碑林区坚持基层社会治理“一张网”“一张图”，整合党建、民政、城管、综治等各类网格资源，将全区98个社区统一划分为383个网格，配备专兼职网格员2298名，全覆盖设立网格党支部（党小组），建立健全网格事项流转处置工作机制，基本实现“大事不出网、小事不出格”；针对“三无”老旧小区治理短板，坚持“政府兜底+居民自治”相结合，在116个老旧小区推行“居民小组自管”模式，建立“一长三员”和居民公约，号召居民“动手打扫门前卫生、动嘴守好院落门户、跑跑腿看看邻家老人”，形成了“邻里守望、文明互助”的居民自治模式，荣获“全国社区治理和服务创新实验区”称号。

探索“信息+服务”。碑林区按照“办公智能化、服务便捷化、工作高效化”的社区治理思路，在33个社区研发“智慧云社区”系统，用“多终端+大后台+大数据”整合社区各类服务资源，居民群众足不出户即可办理生育、社保、孕检等多项业务，打造了“居民不出户、数据在跑步、云端在工作、服务送上门”的服务新模式，在新冠肺炎疫情防控期间发挥了重要作用，获评全国城乡“社区抗疫的智慧力量”十佳案例；大力实施“红色便民WiFi”全覆盖工程，在全区98个社区党组织活动场所接入宽带，对外公开密码，免费向全体党员干部群众开放，搭建了集党性教育、学习交流、便民服务于一体的综合性“红色阵地”。

注重“整合+调度”。碑林区结合智慧城市建设，建立全区社会治理全科网格管理系统，以综治视联网作为远程指挥调度手段，建立分层分级响应处置机制，打造了集“发现问题、流转交办、协调联动、研判预警、督查考核”等为一体的综合指挥系统，



西安市碑林区举办“民呼我行”党建品牌观摩会暨社区书记“三赛三亮”百日大比拼活动。

实现区、街道、社区三级社会治理和网格化服务管理中心互联互通；用好“长安e格”APP和微信小程序，打造“指尖上的指挥调度系统”；用好12345市民服务热线平台，完善“一号运行、集中受理、接诉即办、回访反馈、督办考核”工作机制，2020年承办热线工单64000余件，办结率始终保持100%，2020年公众满意度调查总成绩位列品质提升区第一名。

构建“四全”机制 汇聚“民呼我行”工作合力

碑林区聚焦回应群众问题诉求，通过“群众呼声全收集、服务力量全下沉、问题诉求全处理、服务过程全评价”，力求“呼得畅通、行得有力”。

坚持群众呼声全收集。碑林区围绕全面畅通“呼”的渠道，分区级和街道社区两个层面，采取线上集、代表提、媒体寻、信访听、实地查、座谈征、窗口接、基层报、网格巡、入户访等10种方式，广泛收集群众和基层单位的呼声和诉求；在各社区普遍设立居民会客厅、“两代表一委员”工作室等功能室，面对面、近距离倾听群众诉求；常态化开展“大走访、大调研、大服务”“进万家门、访万家情、解万家难、暖万家心”“转作风、解难题、惠民生”等走访服务活动，建立“民情日记”工作制度，做到问题在一线发现、一线收集、一线解决。

坚持服务力量全下沉。碑林区全面推行领导干部“社区工作日”制度，全区98名正处级以上领导干部每人联系1个社区，每月由区委主要领导点题，区委组织部专门印发通知，全区领导干部到社区工作1次，截至目前已不间断开展100余次，累计协调解决天然气安装、水电改造、道路修缮、老旧小区改造等急难愁盼问题365件，帮助解决工资纠纷、就

业创业、法律援助、生活困难等实际问题2600余件。

坚持问题诉求全处理。碑林区结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活动，扎实开展“三问三看三查”大调研，对群众反映的问题和诉求，建立走访清单、问题清单、解决清单和制度清单“四张清单”，制定一般问题、疑难问题、共性问题和工作建议“四本台账”，做到诉求合理问题限时解决到位，诉求不合理问题解释安抚到位，行为违法问题依法依规处理，确保“件件有着落、事事有回应”；在普遍解决问题的基础上，围绕就业、入学、出行、养老等民生重点领域，确定15个重点项目，通过“碑林发布”等微信公众号向社会发布，让群众看到变化、得到实惠。

坚持服务过程全监督。碑林区建立一事一评机制，责任单位按照“谁呼谁评、谁行谁评”的原则对征集的问题和诉求进行办理，之后主动询问诉求人对办理情况的满意度；建立社会评价机制，定期邀请“两代表一委员”和工作服务对象开展检查评判，邀请第三方机构开展群众满意度测评，主动接受群众和社会各界监督；建立考核监督机制，全面推行“月抽查、季观摩、常态化调研督导、年终述职评议考核”工作机制，建立主体责任落实闭环，形成了狠抓落实、大抓基层的良好局面。

适逢庆祝中国共产党成立100周年，碑林区将深入推进“民有所呼、我有所行”服务阵地、服务平台、服务力量、服务质效、服务品牌等“五大提升工程”，健全完善“一核三化四全”党建引领基层治理机制，加快构建以“领导干部联系社区、街道干部联系网格、机关干部联系小区、社区干部常进院落”为主要内容的“三联一进”工作制度，以“民有所呼、我有所行”的实际成效献礼建党百年盛典。



西安市碑林区面向居民组织开展丰富多彩的社区文化活动。