

浙江省嘉兴市： 96345 党员志愿服务为群众办实事解难题

■中国城市报记者 郭文治 孟航

浙江省嘉兴市始终将人民群众的呼声作为第一信号，把人民群众的需求作为办实事的依据。在红船精神引领下，嘉兴市于2003年开通96345社区服务求助热线，2004年成立96345党员志愿者总站，2010年将总站升格为嘉兴市党员志愿服务中心，统筹推进全市党员志愿服务工作，布局形成了一个横向到边、纵向到底、网状覆盖的96345党员志愿服务平台，让党员在志愿服务中深入践行群众路线，奋力推进为民办实事实践，办群众普遍关心的事、办好群众想办的事，提升广大群众的获得感、幸福感、安全感。

在党史学习教育中，嘉兴市牢记“江山就是人民，人民就是江山”，秉承96345党员志愿服务二十年磨一剑的韧劲坚守和创新实践，结合“七讲七比、争先攀高”党建高地创建行动，深入推进“我为群众办实事”专题实践活动，构建解决民生问题的长效机制，在红船旁唱响“党在我心中、我在群众中”的主旋律。党史学习教育开展以来，全市党员志愿者累计服务群众12.3万人次，解决群众最关心最直接最现实的“急难愁盼”问题18.5万余个，持续改善民生，不断夯实共同富裕的基础。

一张网络织就全域服务体系

嘉兴市整合服务资源、扩大服务半径，形成以96345党员志愿服务为纽带、以群众需求为导向、以专业服务团队为支撑的服务网络，构建“我为群众办实事”服务体系。

纵向分层设站。把优化服务架构作为为民办实事的基础工作，成立1个市级党员志愿服务中心、7个县(市、区)总站、86个镇(街道)和部门分站、2284个村(社区)服务点，建立市县镇村四级党员志愿服务组织架构，实行层级管理。

横向专业组团。细分全市18.1万名注册党员志愿者的专业领域和技术特长，围绕群众诉求组建健康医疗、法律服务、金融服务等2342支服务队，并由“明星党员”领衔成立392个专业服务工作室，真正实现“群众所需有人帮、党员奉献有其岗”。比如，全市举行庆祝建党百年志愿服务专项队伍出征仪式，“红色突击队”“红船小讲解”等8支志愿者队伍以优质服务喜迎八方来客；桐乡市在党史学习教育中开展“服务春耕解难题”专项行动，组建42名硕士、1名博士构成的“田保姆”党员专业服务队，深入田间地头为农户开展技术帮扶。

面上按需布点。高标准建设1.6万平方米的嘉兴市党群服务中心，联动县镇村三级1765个党群服务中心全覆盖，匠心打造4800余个“城市驿站”“小区客厅”等群众身边的红色矩阵，形成“10分钟服务圈”。比如，在推进中心城市品质提升中，累计建成集免费饮用水、便民急救箱等功能于一体的17座“温暖嘉”城市驿站，成为传递新思想、收集民情民意、就近服务群众的主阵地。

一条热线连通全城百姓需求

嘉兴市结合社情民意大走访，把96345社区服务求助热线作为为民办实事的重要渠道，实施“学党史、守初心、惠民生”三年行动计划，解决一批群众最关心最直接最现实的问题。

热线求助常态服务。依托96345社区服务求助热线，24小时为市民提供生活、咨询等五大类共120多项服务，实现市民求助一号通、马上办。热线开通以来，市县两级服务中心(总站)及2367家加盟企业和1629名一技之长服务者已累计受理市民各类求助1958.7万件次。

上门服务结对服务。根据

96345热线收集的信息，建立残障人士、空巢老人等弱势群体信息库，发动全市1.4万名在职党员、干部带头开展“进社区亮身份、联群众优服务”活动，做到走访结对全覆盖，实现百姓诉求专人管、上门办。平湖市党员志愿服务总站在党史学习教育中以“党员在身边，温暖千万家”为主题，发动87个基层党组织结对123户低收入家庭，免费上门提供旧宅改造服务，获得广泛好评。

公益创投定制服务。从96345热线求助中梳理群众最关切的志愿服务项目，以项目路演方式创新举办公益创投大赛，吸纳社会优质资源，实现志愿服务市场化、可持续。全市共创投113个志愿服务项目，投入社会公益资金1223.5万元。比如，针对群众日益关注的生态环境问题，市模型无线电运动协会创投“嘉禾护‘卫’队”志愿服务项目，累计出动2150架次无人机开展卫生巡查，助力生态环境保护。

一套机制激活全员奉献精神

嘉兴市着眼推动为民办实事常态长效，健全96345党员志愿服务激励保障机制，全面提升“我为群众办实事”服务能

力，展示新时代共产党员的良好风貌。

制定服务规范。嘉兴市将ISO9001/2000质量管理体系导入党员志愿服务，制定《党员志愿服务规范》《党员志愿者管理规范》地方标准；实施《96345党员志愿者培训制度》，把党员志愿者和红色代办员培训纳入市县两级党校主体班次，抓好骨干志愿者岗前培训和专业培训。

突出数字赋能。依托“红船云”智慧党建系统，融合“志愿汇”APP等掌上服务平台数据，推进“城市大脑+未来社区”等核心业务场景，开发建设“红动禾城”志愿服务数字平台，形成全市党员志愿服务热力图，实现“走访连心、诉求收集、分类处理、服务问效”全流程智慧研判。

优化评价激励。把群众满意作为检验为民办实事成效的第一标准，实行计时计分评价，将96345党员志愿服务积分情况纳入党员先锋指数考评的重要依据，每年开展“优秀党员志愿者”推选、“星级志愿者”评定等活动，形成“奉献一积分一激励一奉献”的良性循环，持续激发党员志愿服务热情，推进党群干群关系进一步融洽，让党旗在基层一线高高飘扬。

江苏省南京市秦淮区： 党建引领添动能 防疫发展两手抓

■中国城市报记者 郭文治 孟航

为积极应对新冠肺炎疫情对全区企业的影响，支持辖区企业恢复活力、共渡难关，江苏省南京市秦淮区出台《秦淮区应对疫情影响促进企业稳定发展的十项举措》，各级党组织和广大党员积极行动，点燃服务保障企业复工复产“红色引擎”。

压实责任 常态防控不松懈

“消毒频次不够，至少每2小时1次。”“健康码不能看截图，一定要实时的。”南京市秦淮区红花街道第三企业防疫小分队队员、街道发展服务部党员靳尔霞正在指导宁宝汽车企业完善防疫措施。为帮助企业做好常态化疫情防控工作，街道成立14支企业防疫服务小分队，由发展服务部和经济责任单位共38名党员组成，以每日走访、实时对接、现场指导等方式，推动企业根据自身实际制定防疫工作方案和应急预

案，帮助企业建立员工健康监测台账、动态摸排人员管理机制等，确保各项防控措施落实到位。瑞金路街道指导辖区进出口贸易企业做好进口货物的核酸检测和消杀工作，建立疫情防控工作台账，督促货物交接人员按照“三天一测”要求进行核酸检测，压紧压实企业疫情防控工作责任。

在1865园区的各个进出口处，工作人员正在为往来人员测温、验码。中华门街道指导园区只保留3个进出卡口，安排人员24小时轮岗值守，对园区内的重点部位一天消杀两次。园区企业党组织也积极参与，线上线下协同发力，贡献战“疫”红色力量。南京广电猫猫党支部主动靠前服务，动员公司党员、团员和骨干参与核酸检测、卡口值守等防控工作，同时充分发挥互联网企业优势，发起“共克时艰、禄口保供”“助农为民、安全到家”“战疫情、守‘胃’宁”等多种形式的宣传和

志愿活动，为受疫情影响的市民提供安全、稳定的生活物资保障，帮扶涉农和餐饮商户走出困难。

精准服务 做好保障“后勤兵”

企业的需求在哪里，党组织就服务到哪里。白下高新区工委根据楼宇、企业特点，制定“防疫+发展”十条措施，加快工商、人社、项目建设等领域“不见面审批”，提供“全程代办”服务、24小时自助服务；加强与金融机构对接，推动银行等金融机构针对高新区出台专项金融服务方案，对受疫情影响较大的小微企业、科技企业，切实降低企业融资成本；同时，加强与专业互联网招聘机构以及各高校合作，拓宽企业招聘渠道，帮助企业精准选才。“先期我们通过‘我的白下高新’线上APP以及实地走访企业等方式开展需求信息征集，全方位了解掌

握企业经营情况，确定了‘防疫+’行动计划，突出党建引领作用，打造‘防疫+’模范党支部，引导园区运营单位支持助企惠企措施，解决企业急难愁盼问题。”白下高新区工委相关负责人表示。

秦淮区司法局充分发挥疫情防控法律服务职能，制作《涉疫相关法律和知识解答》《隔离观察人员相关法律问题答疑》，集中向隔离工作群推送；组织11家律所67名律师与中小企业联系，解答其疫情期间遇到的法律问题，提供免费线上咨询服务89件。区公证处专门开设绿色通道，为企业及时推出“无接触”“优先办”公证法律服务，确保依法防疫各项任务落地落实，各项涉企法律服务工作机制有序运转。

搭建平台 凝心聚力促发展

疫情防控期间，新街口管

委会坚持项目不停工、招商不停滞，积极与瑞安集团总部对接，跟进新街口企业天地项目形象进度、招商进度和资金使用情况，了解企业在疫情期间的困难和需求，在增资变更等手续上开辟绿色通道，推进三季度外资落地；通过预约、分流等方式，在落实各项疫情防控要求的前提下，推动东发道等已招商落地首店项目有序营业。

7月，新百大规模的焕新项目顺利完工，一批网红品牌、江苏首店落户新百，随着新百美食、新百品牌、新百服务的提档升级，线下消费市场人气快速恢复。同时，新百举行首届直播达人赛，开展72场形式新颖、种类丰富的直播。全国劳动模范、南京新百劳模管家吕雪瑾说：“线上直播拓宽了服务半径，成为线下经营的有力补充。”中央商场、金鹰商场等商务楼宇也纷纷推出线上服务，畅通企业线上销售渠道，让消费者能够“宅”家逛街。