

## 全域党建·张家口市

# 百姓说事有渠道 干部解题暖人心

中共张家口市委组织部

习近平总书记强调：“社区治理得好不好，关键在基层党组织、在广大党员，要把基层党组织这个战斗堡垒建得更强，发挥社区党员、干部先锋模范作用，健全基层党组织领导的基层群众自治机制，把社区工作做到位做到家，在办好一件件老百姓操心事、烦心事中提升群众获得感、幸福感、安全感。”

在河北省张家口市，一个个环境优美、生活便捷的居民小区，一项项为民、便民、高效的服务措施，一件件暖心、周到、普惠的实事好事，让居民群众切实感受到了党和政府带来的春天般的温暖。围绕聚民智、解民忧，张家口市聚焦一个服务群众的抓手，织密一张基层治理的网络，建强一套基层工作的组织体系，打造一批党员先锋队，畅通一条说事解题的快速响应渠道，出台一组督导考评机制，探索形成推进基层治理、提供优质服务、解决群众诉求的“百姓说事、干部解题”工作机制，推动党建助力城市基层治理能力和水平不断提升。

### 四级联动 构建城市基层治理新体系

在张家口市桥东区花园街街道办事处，有一幅“百宝图”——党建引领基层治理基础示意图。图上以街巷和网格为单位划分出不同颜色的综合治理网格，辖区所有企事业单位、商铺门店、主次干道、背街小巷、公共场所、居民小区等都纳入网格，详细记录相关信息，方便居民联系、反映意见建议，居民群众的大事小情都能通过网格员直接解决或及时向上反馈，实现小事不出网格、大事各级联办。

近年来，张家口市坚持横向打通融合路径，纵向划小管理单元，延伸党在基层治理的组织和触角，让社区、小区从社会管理末端变成“微治理”枢纽。同时，为全面提升网格化服务管理水平，在市、区（县）、街道（乡镇）、社区（村）四级分别成立网格化服务管理中心，坚持实体化运



张家口市城市景观。郭俊和摄

行，配备专门工作人员，整合各方力量资源，推动治理服务关口前移、重心下移，打造贯通、融合、共享的智慧网格服务管理平台。

强化基层党组织统筹协调能力。张家口市以街道（乡镇）改革为契机，调整优化街道内设工作机构，推动各类资源向街道倾斜，为每个街道增加15个事业编制，赋予乡镇和街道城乡建设、市场监管、文化市场、生态环境等52项行政处罚事项权力；在全市所有社区成立“大工（党）委”，吸纳1518名兼职委员，协调调动辖区部门单位和社会组织融入基层治理，参与共建共治。2021年以来，各社区通过召开党建联席会，研究解决物业管理、社区减负、安全维稳等问题2239个。

“短短两个小时，屋顶漏水问题就解决了，小区议事厅真管用！”家住张家口市宣化区顺城街社区的居民张先生感叹道，“前天发现家里屋顶渗水，和楼栋长随口说了一声，当天社区就联系进行了维修。”家住宣化区月亮湾小区的王女士也不禁点赞：“以前不知道找谁反映问题，现在有事不用出小区，跟楼栋长说一声，就有人给解决！”

在张家口市，百姓说事点、小区居民议事厅已经成为实行“百姓说事、干部解题”基层治理机制的有效载体和平台。目前，张家口市选取部分县区作为试点，全面推进“百姓说事、干部解题”工作，线上建立县区、街道、社区三级联动的信息化指挥平台，线下设置百姓说事点，“线上+线下”广泛收集百姓各方面诉求。全市建立1431个百姓说事点，每个点建立1个微信群、配备1个记录本、设立1块公示板、设置1个说事箱、发放1张连心卡。桥西区推行“说议定评晒”五步议事工作法，45个社区每周召开议事，推动违建拆除、垃圾清理、供热设施改造、上下水管道疏通等450多个问题得到及时解决，实现了基层治理与民生改善的良性互动。

建立健全基层组织管理体系。崇礼区是北京冬奥会张家口赛区核心区，通过组织开展“爱崇礼·我为冬奥作贡献”系列活动，引导辖区居民参与冬奥、建设冬奥、奉献冬奥、感恩冬奥；招募1669名热心居民担任“邻里大管家”，通过开展巡街巡片活动、邻里大管家走访行动，履行每日巡查、及时处置、实时

上报、督促解决、定期反馈等职责，及时解决群众身边的急难愁盼问题。全市各县区通过打造社区和小区（楼院）党组织书记、楼长（党小组长）、邻里大管家、志愿者和县（区）直部门解题队伍“五支队伍”，建立“社区党组织—小区（楼院）党支部—楼栋党小组”三级组织管理体系，全力推进说事解题工作。2202名有能力、有威望、有热情的党员被推选为小区党支部书记，14228名邻里大管家覆盖楼栋，实现基层堡垒在小区、党员服务在身边。

常态化推进“双报到”助力基层治理。2020年新冠肺炎疫情防控期间，张家口市坚持力量下沉、服务下沉、管理下沉，共有2427名市直机关党员干部主动到社区协助工作，为基层一线战胜疫情注入强大力量。在全面推进“百姓说事、干部解题”工作中，张家口市委组织部与市直机关工委联合下发深入落实“双报到”的通知，组织86个市直单位与主城区105个社区结对共建；8714名在职党员到社区亮身份、回所住小区作贡献，认领环境清理、物业监督、疫情防控、志愿服务等岗位。群众反映的身边小事和急难愁盼问

题，在“双报到”机制推动下得到有效解决。

### 党建引领 探索实践物业服务新模式

物业服务不到位、业主不满意、物业费收取难……针对这些物业服务管理难题，张家口市把物业服务管理纳入城市基层治理体系，把党的政治优势、组织优势、密切联系群众优势与物业公司的专业优势相结合，与广大居民的自治优势相结合，深入开展党建引领提升物业服务专项行动，成效比较明显，赢得了居民认可。

小区干净整洁、车辆停放有序，绿树掩映、花草摇曳，门卫24小时值守，免费提供快递代收服务……在张家口市桥东区人保东辰小区，小区党支部书记白长江团结凝聚退休党员干部，成立了以党员和退役军人为主体的红色业委会，把一个曾经脏乱差的老旧小区，打造成温馨宜居的美丽家园，白长江同志被河北省评为优秀共产党员，并当选张家口市人大代表。去年9月15日，全市党建引领城市基层治理现场推进会在人保东辰小区召开。张家口市桥东区成立东惠国有物业管理集团，及时进驻接管“三无”小区，对基础设施进行修缮改造，做好保安保洁、车位规划、绿化美化等物业服务事项，让160多个老旧小区旧而不乱、焕发新颜。

建立物业管理高效运行体系。坚持高位推动，市委常委、组织部长牵头成立工作专班，加强统筹协调，组建张家口市物业行业协会和协会党委，强化行业服务和自律管理，促进行业健康和有序经营。为强化党对物业工作的领导，张家口市积极推进物业企业党的组织和有效覆盖，在街道、社区两级全部建立物业管理委员会，街道党工委书记、社区党组织书记兼任负责人；推行社区和物业企业党组织双向进入、交叉任职，建立社区党组织领导下的社区居委会、业委会和物业企业协调运行监管机制，打造“红色物业”服务品牌。（下转B2版）