

党建引领“五个服务” 赋能城市社区治理

■中共黔东南州委组织部

2021年,习近平总书记在贵州省考察时指出:“要坚持为民服务宗旨,把城乡社区组织和便民服务中心建设好,强化社区为民、便民、安民功能,做到居民有需求、社区有服务,让社区成为居民最放心、最安心的港湾。”近年来,贵州省黔东南苗族侗族自治州(以下简称黔东南州)认真贯彻落实习近平总书记考察贵州重要讲话精神,坚持党建引领,深化“党建+”运行架构,织密城市社区“五个服务”体系,全力提升城市社区治理效能和水平。

多方联动拓宽服务网络

“以前我们小区绿化带杂物多,停车秩序混乱,现在通过驻区单位结对社区报到服务,居民群众在家门口就能反映问题、解决问题,大家相当满意!”谈到社区党支部“点单”服务,黔东南州黎平县龙形街道永乐社区滨湖丽景小区的王先生深有感触。

求木之长者,必固其根本。黔东南州不断探索城市基层治理服务新模式,依托驻区单位党组织结对联系社区和在在职党员到社区报到服务,积极推行“社区群众点单、社区党组织派单、机关企事业单位党组织接单、在职党员抢单、服务对象评单”和“教育服务进社区、卫生整治进社区、平安建设进社区、文体活动进社区、经济建设进社区”服务群众“五单五进”模式,吸收驻区单位、行业系统、业委会、物业公司党员力量,通过队伍联建、资源联合、文明联创、公益联办和治安联防等方式,推动辖区单位资源自觉融入社区。

在横向打通融合路径的基础上,黔东南州不断健全完善“一中心一张网十联户”“党小组+网格员+联户长”基层治理机制,以网格为“轴心”,细化管理单元,配合做好政策宣传、民生保障、治安维稳、环境治理、便民服务工作。“网格化管理后,网格内的党员配合

带动,我们的工作效率和质量得到大幅度提升。”天柱县幸福社区党支部书记金丹表示,“以前只能依靠社区干部开展工作,工作量大且任务很重,现在不一样了,能腾出更多精力为群众开展服务。”

如今,黔东南州已形成了社区、机关、行业党建互联互动的聚合态势,逐步构建起了州级统筹、县级主导、街道主推、社区主抓、网格主办的五级城市基层服务体系,社区党组织的凝聚力战斗力不断增强,服务能力和水平持续提升。

内选外聘育强服务队伍

抓好城市基层治理,人才是重要支撑。黔东南州牢牢抓住“头雁”这个最关键因素,把社区党组织书记队伍建设纳入全州干部人才队伍建设总体规划,大力实施“领头雁”工程,围绕“选准一个人、带好一班人”的工作目标,狠抓“选、育、管、激、考”关键环节,着力培育服务发展能力强、凝聚带动能力强、管党治党能力强的“三强型”社区党组织引领型人才队伍。

“我们今年把不少优秀社工选拔到了党组织书记岗位,通过这种激励导向,有效地激活了队伍动能,提升了服务效能。”凯里市委组织部有关负责人表示,通过换届,全市社区干部队伍整体结构得到进一步优化,实现了学历、能力、报酬提升和年龄下降“三升一降”。

目前,黔东南州157名社区党组织书记中,高中及以上学历155人,占比98.73%,整体素质能力得到了进一步提升;社区“两委”干部平均月报酬达到3589元;50岁以下的有144人,占比91.76%,平均年龄41.04岁。

为进一步加强社区骨干队伍的配备、教育和管理,黔东南州探索推行社区党组织书记“导师”帮带机制,将街道班子成员、经验丰富的离任社区干部组团,与社区“领头雁”一对一帮扶,帮助提升解决问题的

能力。以打造专业工作队为着力点,加强对社区党务工作者队伍的专业化培训、现代化管理,累计选派16名社区党务工作者到街道机关岗位跟岗锻炼,选派79名社区党务工作者到东部地区开展培训,帮助提升履职能力。

此外,黔东南州以锻造职业型服务队伍为重点,出台社区工作者职业化体系建设的具体办法,从职业界定、岗位职责等方面予以制度化明确。实行社区工作者“县聘街管社用”制度,将社区工作者纳入干部教育培训总体规划,根据社区工作者职业特点,有针对性地开展培训。同时,加强专业社会工作队伍建设,推行以社区为平台、社会组织为载体、专业社工人才为支撑的“三社联动”模式,为居民提供高质量专业化的社会服务。

帮办代办提升服务质效

不久前,家住黎平县龙形街道龙形社区的高龄老人杨胜星在代办员的帮助下顺利领到了高龄补贴。之前,杨胜星老人因不懂申报流程,子女又不在身边,高龄补贴的申领成了老人的一大难题,了解情况后,小区代办员主动上门当起了“店小二”。

“我们把社区里的志愿者、网格员、楼栋长这些力量全部整合起来,分片区为居民提供帮办代办服务。”龙形社区党总支书记吴丽红表示,“社区服务真正让居民感到暖心、安心、舒心。”

为了给居民群众提供更加高效、便捷的服务,该州推出了专职社工代办、在职党员帮办、网格队伍领办的“三办”模式,组织社区“两委”班子成员、社区网格员、专职社工等3300余人担任专职代办员,为社区群众提供“代办”服务。

社区吹哨,党员报到。黔东南州通过采取居民派单、网格接单、社区接单、街道接单和部门接单的方式,引导3.6万余名党员到社区为群众办实事解

难题,提供帮办服务10万余人次,精准解决群众的操心事、烦心事3119件。依托社区网格化管理,制定网格员职责任务清单,组织网格员主动领办网格内居民需帮助办理的事项7664条,群众满意度达99.5%。

“有事直接找网格员代办就可以了,不用挤到社区排队,现在方便多了。”说到“三办”模式,黔东南州天柱县联山街道惠民社区张女士幸福感十足。

为确保群众所需所盼件件有着落、事事有回音,黔东南州还建立了代办、帮办评价机制,从“完成是否到位、推进是否有力、成效是否明显、群众是否满意”四个维度对办理事项完成情况进行综合评估,不断提升服务群众质量。

点面结合延伸服务触角

“淳阿姨,刚刚您在‘码上办’平台反映‘热水器管子坏了,希望有人上门维修’的诉求我们收到了,现在马上过来处理。”接到南丰厂社区居民淳泗英反映后,凯里市洗马河街道第一时间安排党员干部志愿者入户开展服务。据了解,为更加精准服务群众,该市洗马河街道创新开发居民“码上办”平台,以“微信小程序”为前端服务口,制作二维码海报张贴至每个楼道,群众只需用手机扫码进入平台主页,选择居住社区,输入姓名、电话、微心愿,提交即可反映问题。“码上办”对应的是居民诉求“码”上提,街道服务马上办。“码上办”平台的上线,打通了服务群众的“最后一米”。

黔东南州以打造“十五分钟服务圈”为目标,积极推动线上、线下、网格三个服务平台建设。依托“大数据”“互联网+”等技术,开发了集党群服务中心导航、党员活动、党员学习、党建服务等功能为一体的社区网格服务管理一体化“苗侗先锋”APP,打造“居民办事、便民服务、社区动态、法规常识、监控视频直播”综合服务平台,让

居民足不出户就能享受高效便捷的服务。

同时,通过以奖代补的方式,大力推动线下服务平台建设。从今年开始,州级财政通过以奖代补的形式,实施社区活动室改造提升行动,让党群服务中心功能体系更加完备。目前,已在157个社区党群服务中心推行“一站式服务”“一门式办理”,在有条件的社区开设“合约”食堂、青年创客等特色服务场所。此外,整合社区辖区机关单位、居民小区闲置用房,建立社区网格党群服务站138个,负责诉求收集、矛盾调解等,有效将服务链条延伸至社区群众家门口。

条块融合健全服务机制

黔东南州细化县(市)党委书记、镇(街道)党(工)委书记、社区党组织书记“三张责任清单”,明确了重点工作任务清单,把城市基层党建纳入各级党组织书记述职范畴,围绕职责清单化、过程项目化、督导经常化、评估数据化加强督查调度,形成了上下联动、协同作战的工作格局。

“通过压实三张责任清单,形成了上下贯通、层层压紧、环环相扣的责任体系,促使各级党组织书记把党建工作责任抓在手上、扛在肩上、干在行动上。”岑巩县委组织部相关负责人表示。

为进一步压紧压实责任,黔东南州还建立了州、县、街道三级党员领导干部城市基层党建联系点制度,明确党员领导干部到联系点的具体工作任务,定期调度、跟踪督导,推动各级党员领导干部到街道、社区、网格调研3625人次,帮助解决制约城市基层治理、服务的痛点堵点问题2294个,以点带面推动城市基层党建工作提质增效。

同时,围绕组织建设、经济发展、党风廉政、综合治理等方面内容,对社区在职在岗干部实行季度考核和年度考核,建立专属实绩档案,将考核结果作为选拔任用、评选表彰、激励约束的重要参考依据,有效激发了社区干部干事创业的积极性和主动性。

党建引领有深度,社区治理有力度,更有温度。黔东南州通过创新体制机制,持续深化“街道吹哨、部门报到”工作机制,健全服务网络,丰富服务方式,拓展服务内容,解决好群众利益诉求,逐步形成了反应快速、服务精准的城市社区治理体系,让群众的生活过得更加幸福。(图片由黔东南州委组织部提供)



贵州省黔东南苗族侗族自治州凯里市市区。