

井陉矿区： 四步“走亲”工作法 迈出基层治理新步伐

随着河北省石家庄市井陉矿区城市化进程不断加快，新建住宅小区越来越多，在管理过程中，社区对小区情况不了解、居民与社区干部不相识、居民归属感较低等问题成为了基层治理路上的“拦路虎”。井陉矿区深入贯彻落实中央、省委、市委关于强化党建引领、不断提升党建引领基层治理效能的工作安排部署，以创建和谐社区为目标，探索建立“认亲、探亲、帮亲、结亲”四步“走亲”工作法，听民意、访民情、解民忧，取得了较好的工作效果，迈出基层治理新步伐。

“认亲”结情缘 让民生台账更加清晰

井陉矿区着力改变“户情只有工作时间长了才明白，底数只有老社区干部才清楚”的状况，改变“坐等群众上门”的观念，组织全体社区干部开展主动“认亲”活动，建立“认亲”台账。

调整“认亲网格”。强化社区党组织引领，不断优化调整社区党组织设置，依托社区网格体系，理顺隶属关系，形成“社区党总支—网格党支部—楼栋党小组”的党组织架构，全区41个社区共建立86个网格，每个网格设专职网格员1名，另配备420名兼职网格员，实现区域内全覆盖、无空白，为开展“认亲”工作理清框架思路。

优化“认亲标准”。在以往的工作中，往往出现“脸熟、见过、叫不上名字”等尴尬的党群关系，这种现象冲淡了干群关系。为解决这一普遍存在的“槽点”问题，研究制定了“四认三告”认亲标准，即认年龄、敬尊长，认经历、听故事，认家境、记需求，认起居、知习惯，

告来意、告身份、告服务，干群双方在彼此交流沟通、互换信息中，详细了解每家每户的家庭人口、年龄、身体状况、工作生活经历等信息，也把社区干部自己的基本情况交待清楚，让群众更加了解社区干部，从而拉近干群距离。

明确“认亲路径”。按照党建网格划分“认亲路径”，由专职网格员带队，新任职的两委干部、兼职网格员、社区工作者、楼长全程参与，重点关注困难党员、低收入、留守儿童家庭，采取进家门、扫微信、聊家常、发放“连心卡”等方式，与网格居民家庭逐一“认亲”，一户不落。厘清“认亲路径”的同时，为后续以楼栋为单位建立户情台账也提供了思路遵循，进一步规范居民信息管理，真正做到了底数清、情况明。

“探亲”问需求 让便民服务更加精准

井陉矿区根据“认亲台账”分类建立“民情地图”，关心关注重点人群日常生活、交通出行、医疗保障等方面需求，通过实地走访、线上线下听取居民反馈的方式不断拓宽需求征集渠道，及时全面了解群众急难愁盼。

实地“探亲”问需求。针对高龄老人、孤寡老人、卧床病人、单亲儿童等居民，将网格内有特殊情况的家庭进行重点标注，作为日常重点“探亲”对象，社区“两委”干部每周至少上门“探亲”一次，经常性进行亲情感问，了解到群众需求后，第一时间给予关心抚慰，并对重点关爱对象设立“探亲记录卡”，对每次“探亲”工作进行记录，为此后帮扶工作开展提供数据遵循。

线下“探亲”聊需求。以“积小新”党员公益联盟为载体，通过在爱心公益超市搭建“微心愿”“歇歇吧”“转转吧”等平台服务连心桥，为居民提供休闲娱乐场所，社区干部定期到岗执勤，与群众畅谈家事，倾听群众心声。

线上“探亲”询需求。不断畅通居民反馈渠道，按照“一小区一网格、一栋楼一个群”建立居民微信矩阵群25个，及时掌握群众诉求，实现线上答疑解惑。同时在现有社区工作微信群的基础上，结合“双报到”、反诈宣传等工作，加快“红色管家”小程序推广，通过“上报事件”模块征集居民关于当前基层治理的意见建议和生活中有待解决的急难愁盼等问题。

“帮亲”解烦忧 让难题解决更加快速

井陉矿区立足有始有终、办就办好的理念，积极建立“梳理汇总—责任分流—分类解决—社区答复”的“帮亲”机制，着力延伸党建服务群众触角，确保群众的身边事“有人办、马上办、能办好”。

待办事项“画土分疆”。群众反馈问题往往涉及日常生活的各个方面，同时轻重缓急也有所区分。为了更加高效便捷地进行处理，由社区收集汇总后，首先按照所属领域划分为城市建设、住房保障、市政管理、交通出行等不同领域，随后按照轻重缓急划分为立刻办理、定期办理以及做好解释工作长期推进等类型，为街道、社区明确任务以及完成时限，让事件办理更加有据可依、有章可循。

事项办理“对症下药”。对于个体的日常生活问题，依托

社区“便民服务超市”提供工具服务，建立无职党员、在职党员特长志愿服务队，依托党员特长帮助解决；对迫切的公众需求，社区资源无力解决的，向街道提出建议方案；街道解决不了的，由街道党工委召集“红色联盟会议”，发动驻区单位力量帮助解决，并指定分包责任人，与相关单位沟通跟踪解决。不能及时解决的应向群众做好解释工作，做到事事有落实、件件有回音。

难题解决多元参与。通过干部下沉工作常态化，配强干部队伍，分层级制定领导班子联系社区台账，加强工作联系与指导。同时在区直部门选派41名政治素质过硬的科级干部担任社区第一书记，实现全区社区“一对一”全覆盖，壮大“红色联盟”力量。发挥已有“积小新”党建公益联盟平台潜力，积极整合基层党员群众、红色社区社会组织、两新组织、出租车司机等资源 and 力量参与，打造“五分钟帮扶生活圈”，营造小事我来帮、难事大家帮的浓厚氛围。

“结亲”建家园 让社区环境更加和谐

井陉矿区按照“一家人、一家亲”的社区建设理念，积极吸纳社会各界力量参与其中，形成“走亲+”工作模式，进一步丰富“走亲”工作内涵，打造多元共治的基层党建工作新格局。

与党员群众“结亲”。结合“双报到”工作推进红色志愿服务活动，联合机关工委、文明办制定红色志愿服务活动方案，同时制定了“志愿石家庄”平台操作手册。1200名在职党员下沉一线，发动近800名党员群众参加社区红色志愿服务队，认

领政策宣传、医疗帮扶等服务岗位200余个，实现了“党务助理受锻炼、居民群众得实惠”的双赢效应。

与两新组织“结亲”。积极探索党建引领基层治理新载体，凝聚两新组织和红色联盟合力，成立“积小新”党员公益联盟，创新建立志愿积分激励机制，通过开展公益活动、特色服务、积分存折兑换礼品等方式，不断吸纳商超、电器维修、家政服务等40余家联盟商户、152名新业态新就业群体党员、800多名志愿者集结社区，帮助居民解决急难愁盼问题、实现心愿单共计90余件，提供上门免费健康服务130余人次，构建共驻共建共治共享新局面。

与后备人才“结亲”。社会经济发展靠人才，社区和谐稳定更离不开人才。井陉矿区着力打造干部人才实训基地，按照硬件条件好、党建基础好、特色亮点多的标准，将南纬社区打造为多功能实训基地，助推社区干部教育管理再上新台阶。同时建立后备人才库，遵从“八选九不选”原则，通过多渠道发现、宽领域举荐，将全区118名优秀人员纳入后备人才库，最大范围聚集和吸纳社区优秀人才，厚植社区“两委”班子人才支撑。

目前，“走亲”工作法已在全区41个社区完成复制推广，工作理念深入人心，工作开展扎实有效。正在吸纳更多热心社区公益的各界力量加入到“走亲”大家庭，广泛开展志愿服务、环境保护、邻里互助、疫情防控等基层治理活动，营造“一家人、一家亲”的浓厚氛围，成为真正打通服务群众“最后一公里”、迈出基层治理新步伐的坚强有力保证。

员干部认领网格党组织成员、楼栋长、业委会成员等岗位，为社区协调解决环境卫生、楼栋电动车管理等300多项民生实事，290多名下沉党员与孤寡独居老人、残疾人等特殊群体认亲结对，架起沟通党群的连心桥。封龙社区铜城丽都小区居民赵女士年龄较大、行动困难，两个女儿智力障碍需要照顾，邻居通过“红色管家”向社区反映了情况，下沉干部边洪坤主动结对帮扶，常常给老人送去米、面、油、药等物资，定期到家里为她打扫卫生、照顾老人一家的生活起居，受到群众一致好评。

鼓励自主服务。下沉党员根据职业特点，发挥特长，走巷串户、访民问需，主动寻题解题，采取自荐服务、组团服务等形式，为居民排忧解难，帮助解决群众身边的大事小情，涌现出了“社区帮大哥”“社区帮帮团”等服务团队。

开创“三单式”服务新模式。依托“红色管家”小程序，建立“群众点单、社区派单、单位（党员）接单”服务模式，全面收集群众“衣食住行、文教保医”等需求，根据联系单位职能和下沉党员特长确定承办主体，限时办结。围绕党建联建、社区治理、政策宣传等服务内容，下沉党员踊跃接单，解决群众诉求1800余件。

坚持全方位服务 让居民群众看得见摸得实

鹿泉区始终以社区居民为中心，在为民办实事中增强下沉党员的成就感、居民群众的获得感。

藁城区：建立“三级联动”机制 开创基层共治新局面

为深入贯彻落实市委组织部等四部门印发的《关于扎实推进城市基层党建引领基层治理的实施方案》文件精神，树牢大抓基层导向，增强社区工作力量，激励党员干部在基层一线担当作为，河北省石家庄市藁城区依托“红色联盟”“双报到”“第一书记”等社区基础性工作，探索建立“三级联动”工作机制，推动区级领导包联社区、机关下沉社区、“两委”干部下沉网格，通过经常性联系帮扶社区，促进机关工作作风不断转变，服务群众、服务能力不断增强，社区工作规范化水平不断提高，开创基层共治新局面。

明确工作任务 把服务群众作为“风向标”

藁城区各级机关党员干部结合工作实际，把服务居民群众、建设和谐社区作为工作的根本目的，充分发挥党员的先锋模范作用。

宣传政策掌握情况。各级干部深入开展思想政治工作，把宣传和教育群众作为首要任务，在社区广泛宣传党和国家的政策方针，确保全区各项工作顺利开展、有力落实。全面了解掌握所联系社区的居情、民情，准确把握第一手资料，深入研判形势动态，确保各项帮扶措施切合实际、富有成效。切实发挥桥梁纽带作用，把社区的真实情况及时、全面、准确地进行反馈上报，为区委、区政府掌控全局、实施正确决策提供有力支持。

推动发展支持建设。把推动社区发展作为重要任务，督促

社区“两委”班子建立完善并严格执行居务管理监督各项工作制度，切实规范“两委”班子执政行为，提高社区工作的制度化、规范化、科学化水平。帮助各社区“两委”班子完善发展规划、理清发展思路、明确发展重点。多方搜集和提供发展信息，帮助各社区协调解决发展中遇到的各种问题，加快社区发展，增强经济实力，提高群众生活水平。

为民解困促进和谐。高度关注社区内贫困家庭、下岗职工、鳏寡孤独等各类弱势群体和优抚对象的生活，组织机关党员干部加强走访慰问，尽心尽力帮助解决群众生活中的实际困难，把党和政府的温暖送到困难群众心中，让群众生活得更体面、更幸福。加强社区先进文化建设，协调有关部门开展先进文化进社区活动，扶持和组织开展丰富多彩的群众文化活动，营造社区积极向上的精神面貌。利用各种社会资源，广泛开展法律、健康、科普等知识宣传教育，提高群众科学文化素质。

完善工作机制 把城镇社区作为“主战场”

区级领导、机关干部、“两委”成员全部下沉社区，依据自身工作职责深入调研走访，为社区解决问题，补充工作力量。区级干部包联社区。在前期区级党员领导干部联系社区工作的基础上，进一步压实工作责任，区级党员领导干部对所分包的城镇社区每季度调研指导工作至少1次，在社区开展政策宣讲、深入调查研究、加强工作

坚持全周期管理 使下沉干部受教育提素质

鹿泉区把下沉社区作为锻造新时代干部的有效举措，加强日常管理，建立考核机制，确保身入心到、发挥实效。

规范干部下沉调度机制。严格执行第一书记入社区制度，第一书记实行区委组织部、选派单位、乡镇党委“三重管理”。每季度区委组织部召开第一书记“碰头会”，调度近期工作进展，重点跟踪工作实效，严格督促各项建章制度落地生根，着力打造一支政治站位高、工作作风硬、管理能力强的社区选派干部队伍。

定期报告服务工作。推行“双报告”制度，单位党组织每年向上级党组织报告一次联系服务社区情况，在职党员干部每半年向所属党支部报告一次下沉社区情况，并在组织生活会上开展对照检查。

指导、协调解决问题。廉州镇、经开区社区书记（主任）作为联络员，定期向区领导汇报，认真学习领会和贯彻落实区领导的指示要求，指导推动社区工作开展，并及时收集区领导到联系点调研指导情况，形成专题报告定期向区委组织部反馈。

机关干部下沉社区。在“红色联盟”工作的基础上，由各社区的驻区单位分包本社区。建立目标管理制度。各个部门在全面深入了解把握居情基础上，认真研究制定每年的联系帮扶工作方案，明确年度帮扶重点，实行项目化管理，一一明确具体的任务目标、工作措施、完成时限和责任分解。建立密切联系制度。分包区直部门和社区“两委”班子建立密切联系，每周一沟通、半月一走访，对重要事项进展密切关注，随时沟通情况。机关工作人员加强对分包联系社区的督导和调研，确保及时掌握群众思想动态和生产生活情况。建立工作例会制度。各社区每月召集分包区直部门召开一次党建联席会，重点汇总研究各社区经济发展、信访稳定、环境建设、组织建设等各个方面存在的问题以及重点工作进展。建立派驻工作制度。平时工作以加强联系为主，针对创文创卫、疫情防控等突发性重要工作，抽调机关党员干部入驻社区开展工作。各单位制定派驻工作方案，选派充足力量和得力人员，明确职责和任务要求，确保在形势和任务所需时，能够第一时间进驻。建立信息沟通上报制度。对于社区内的各种动态信息，联系单位和有关乡镇、社

强化工作保障 把工作落实作为“定盘星”

藁城区全区上下高度重视，把推动干部下沉、建立“三级联动”工作机制作为一项长期性、基础性工作，引导广大党员干部奉献社区、助力社区。

强化责任落实。区直部门作为工作主体，把联系社区列为重要的常规性工作，与单位其它工作同研究、同部署、同调度、同落实。主要负责同志进行组织、督导，确保每一项帮扶措施不折不扣落实，确保联系帮扶工作取得实效。多个区直部门联系一个社区的，由社区第一书记兼任

区加强沟通，共同做好工作。对于紧急情况和重要动态，按照相关规定及时认真报告，特别是要第一时间上报区委、区政府，以避免因信息上报不及时、错失应急处置最佳时机而导致工作被动。

“两委”干部下沉网格。除专职网格员外，社区“两委”干部积极履行主体责任，在日常工作的基础上，进一步下沉网格，通过走访入户、电话问询、微信群通知等形式，加快建设推广“红色管家”线上服务平台，把服务和治理向小区、楼栋延伸，激活基层治理的“神经末梢”，实现在网格中采集信息、发现需求、解决问题。对发现的问题解决不了的，及时上报社区党组织；社区解决不了的，上报所属乡镇（区）党（工）委、第一书记或者分包区直部门，形成纵横贯通、多方联动、共建共治共享的工作格局，不断提升城市基层治理效能。

强化工作保障 把工作落实作为“定盘星”

藁城区全区上下高度重视，把推动干部下沉、建立“三级联动”工作机制作为一项长期性、基础性工作，引导广大党员干部奉献社区、助力社区。

强化责任落实。区直部门作为工作主体，把联系社区列为重要的常规性工作，与单位其它工作同研究、同部署、同调度、同落实。主要负责同志进行组织、督导，确保每一项帮扶措施不折不扣落实，确保联系帮扶工作取得实效。多个区直部门联系一个社区的，由社区第一书记兼任



石家庄市鹿泉团区委在全区22个社区打造青少年驿站，由返乡大学生担任志愿服务指导教师，利用节假日为青少年提供学习辅导，解决家长后顾之忧。

社区社会组织”进社区服务群众，发生防汛防涝、疫情防控等突发事件时，各团队从“平时战备队”变为“战时尖刀班”，发挥先锋模范作用。

推进驻区单位共建共治。驻区单位全部吸纳为社区“红色联盟”成员，每个单位根据职能指导成立“红色社区社会组织”，建立协调共治机制，构建社区

总负责人，尽职尽责抓好联系帮扶工作，协调其他分包区直单位，尽心尽力为基层和群众办实事、办好事。遇重大突发事件时，选派思想政治坚定、能力突出、作风扎实、善于做群众工作的人员，组成重点户、重点人、重点事帮扶小组，集中优势力量，打好重点任务攻坚战。

强化协调配合。区直部门联系帮扶工作服从乡镇（区）总体工作安排，在乡镇（区）的支持下开展工作，积极向乡镇（区）了解社区的相关情况，遇到问题要和乡镇（区）充分沟通，共同商议解决办法。廉州镇、经开区对相关区直部门的联系帮扶工作，提供一切必要的支持和协调服务，保障工作顺利开展。区直部门之间以全区发展大局为重，自觉摒弃部门利益，相互支持、密切配合、优势互补，共同推动工作进展。

强化督导考核。对区直各部门干部下沉社区活动的组织开展，区委组织部加强日常督促检查，及时发现纠正问题，总结选树典型，加强引导推动。把干部下沉活动作为一项考核指标，列入部门年度考核体系，依据日常活动开展情况、年度重点帮扶任务完成情况、所联系村居“两委”和群众评议情况，对部门进行考核，作为评优评先的一项重要指标。各部门充分利用广播、电视、报刊、新媒体等媒介，宣传推进干部下沉社区工作，引导全社会认识到社区基层治理工作的重要意义，全面动员社会各界支持、推动和参与建设，广泛汇集力量、凝聚人心、形成合力，着力营造人人支持社区、参与社区、融入社区的浓厚氛围。

鹿泉区：推动党员干部常态化下沉基层一线

河北省石家庄市鹿泉区作为全省党建引领基层治理试点，把推动党员干部下沉作为答好党建引领基层治理“必答题”的重要内容，组织全区66个机关企事业单位、4900余名党员下沉50个社区140个网格，充实基层治理力量，有效提升了基层治理效能。

坚持全覆盖下沉 为基层治理增活力添动能

针对补齐基层治理短板的

需要，鹿泉区坚持重心下移、力量下沉、资源下沉，推动机关企事业单位党员党组织和在职党员干部到社区报到，为基层治理增加活力。

全员有序下沉。单位党组织到所在社区报到，每个单位组建志愿服务队、应急工作队。在职党员一律到居住地社区报到，编入社区网格党组织，每人联系10户左右居民，实现社区工作事事有人抓、件件有人管、服务无死角。

精准科学调度。坚持区级统筹、镇（区）协调、社区调度，通过采集党员工作、居住地信息，科学划分服务区域，建立志愿者台账，统筹全区志愿服务力量，使“工作在职、服务在社区、奉献双岗位”成为常态。

突出示范引领。区委领导带头到社区报到，建立区领导包社区、镇（区）领导包社区网格、驻区单位选派社区“第一书记”工作机制。建立了50个社区联系点、140个网格联系点；

22个区直单位干部、28个镇（区）干部选派为“第一书记”，党员干部下沉，带动各类资源下沉，提升社区治理和服务科学化水平。

坚持全方位服务 让居民群众看得见摸得实

鹿泉区始终以社区居民为中心，在为民办实事中增强下沉党员的成就感、居民群众的获得感。