

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，实现辖区内全覆盖、无空白，为开展“认亲”工作捋清框架思路。

优化“认亲标准”。在以往的工作开展中，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、身体情况、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

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，为居民提供休闲议事场所，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

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“工作在单位、服务在社区、奉献双岗位”成为常态。

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。

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“工作在单位、服务在社区、奉献双岗位”成为常态。

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。

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。

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组织和在职党员干部到社区报到，