

# 党建引领暖心服务 提升治理“镇赉温度”

■白城市人大常委会副主任、镇赉县委书记 刘振兴

为深化党建引领城乡基层治理，吉林省白城市镇赉县坚持以“民呼即办”为落脚点，围绕抓实党建引领暖心服务，加强顶层设计、强化数字赋能，创新实施“暖心晒单”工程，探索实践“大党建引领大融合、大数据推动大治理”的基层智慧治理体系，着力办好群众急难愁盼民生实事，提升基层治理智慧化、精准化、精细化水平，构筑起横向到边、纵向到底的暖心治理工作格局。

## 深化“双岗服务” 激活基层治理末梢神经

镇赉县在城市、乡村两个层面分别建立“平急结合”AB岗工作体系，完善为群众办实事长效机制，持续深化全域覆盖精细治理模式。

建强城市治理队伍。开展“暖心服务”报到行动，将主城区173个网格划分为189个片区，配套组建155个暖心服务团(A岗)和189个先锋服务队(B岗)，配齐B岗包保干部2009人；印发《镇赉县“双报到”活动纪实手册》和《镇赉县“三长”人员“三个一”福利保障手册》，为社区“三长”协调出行、购物、医疗等各类优惠政策100余项，激发AB岗队伍活力。

建强乡村治理队伍。总结运用疫情防控农村“1包10”结对包户经验，建立暖心服务团团长—网格长—片区长—网格员四级乡村网格架构，配备网格长141人、片区长(分格长)719人、网格员3445人；同时，推动95个乡村振兴包保部门下沉基层开展帮扶工作，全覆盖建立乡村振兴工作专班，配齐专班成员700余人，选派驻村干部246人、包保干部5000余人，确保村民自治网格和包保帮扶工作无死角、全覆盖。

强化服务保障机制。设立副科级机构——县委城乡基层治理服务中心，选优配强专职工作队伍，为村(社区)招录171名基层治理专干，选派10名县直部门“一把手”担任社区第一书记，壮大长效治理人员力量。开展“35122”主题活动，聚焦读好三本理论书籍、开展五次工作调研、撰写一篇调研报告、办理两件民生实事、兑现两个服务承诺等五方面内容，为全县各级党组织和广大党员干部搭建思想教



白城市镇赉县城乡智慧治理服务中心“三位一体”综合管理服务台。

镇赉县委组织部供图

育和服务群众的平台，发挥党组织和党员干部示范带动和先锋模范作用。去年以来，累计完成实事项目529个，办结书记项目97个，认领兑现弱势群体“微心愿”6000余个。

## 抓实“一单办理” 打造吹哨报到闭环链条

镇赉县推行“一单办理”吹哨报到模式，创新实行收集账单、领办账单、验收账单、评比账单等“五民十二步”工作法，打通基层群众难点堵点痛点。

畅通民需收集渠道。推动社区(村)网格员经常性开展入户走访、微信巡访，通过落实“两巡八报五问五到”民情百度机制，采取收集账单、梳理账单、核验账单，广泛收集群众诉求，列出“暖心账单”。

加强民意分析研判。由村(社区)党组织书记牵头，采取日碰头、周分析、旬会商、月恳谈“四研判”方式研判账单，开展民主议事，受理各网格上报问题，研判分析问题解决途径、措施等。

深化民事办理制度。以社区(村)、街道(乡镇)、部门、县委城乡基层治理服务中心为单位，整合工作力量，履行“吹哨”“应哨”职责，发挥协调作用，实行小事不出村(社区)、大事不出乡(街道)、好事常开展、难事要协商“四事办理”机制，做好解决账单、上交账单、受理账单、分派账单任务，树立“民呼即办”品牌。

优化民声反馈途径。推动各部门(单位)组建领账专班，接收分派账单。问题办结后，填写反馈账单，报送县委城乡基层治理服务中心。中心逐级向乡镇(街道)、村(社

区)党组织下达反馈账单。村(社区)采取动态、专项、跟踪、预约、网络等“五项反馈”途径反馈办理结果，及时销号账单。

强化民情考评问效。由县委组织部城乡基层治理工作科牵头抓总，对县直部门承办受理的“吹哨”事项，乡镇(街道)、村(社区)受理、解决的问题事项，通过一事一验、季度评议、年度评比“三考评”方式，做好验收账单、评比账单等考评验收任务。截至目前，全县受理办结暖心账单2500余件。

## 突出“三维赋能” 建强全域治理智慧大脑

镇赉县抓实“智慧治理”赋能工程，建设城乡智慧治理综合管理服务中心，着力打造智慧社区、智慧乡村、智慧农眼“三位一体”综合管理服务平台。

以智慧社区提高社区治理温度。从居民实际需求出发，搭建智慧社区管理服务平台，对流动人口、老年人、居民党员、“三长”人员、部门先锋服务队、退伍军人、特殊家庭、低保人员、残疾人等10余类特征信息进行标签分类，建立健全城区居民信息、房源信息两个数据库；同时，聚焦网格打卡、重点关爱、城市地图、暖心账单、微心愿、四项清单、积分兑换等社区治理重点内容，拓展多样化、差异化应用场景，同步融合GIS地图定位和“暖心晒单”全流程记录流转功能，对各种需求做出迅速、灵活、准确反应，全面感知、监测、分析、整合社区资源，实现人、事、物、情、地、组织等数据在社区“一网整合”，社区终端

“一屏集合”，减轻基层负担，提升治理效率。

以智慧乡村提高乡村治理广度。围绕夯实乡村治理根基，突出抓好党建阵地、智慧三农、智慧事记、“五大振兴”、平安建设、便民服务等六大功能模块整合，根据村民信息、环境信息、人文信息等，实现防返贫监测、医疗保障、雨露计划、饮水安全、产业项目、千村示范、乡风文明、驻村管理等30余项乡村治理重点工作在线监督管理，并对村民大事小情运用“暖心晒单”管理流程进行实时跟进，在线跟踪“两不愁三保障”执行情况，全方位管理、展现乡村振兴工作成果和乡村风貌。

以智慧农眼提高生态治理精度。着眼加快推进“三双一旅”产业发展规划，提高安全突发情况处理能力和防灾能力，依托城乡智慧治理管理服务平台，搭建智慧农眼指挥终端，在全县农村和城市郊区重点区域，安装100个智能监控摄像头，应用人工智能分析技术，植入智能抓拍功能，按照“标本兼治、堵疏结合、属地管理、源头控制”原则，针对秸秆禁烧、河湖治理、生态保护等重点工作，推行“视频巡查+智能抓拍+人工处置”工作模式，实现网上实时巡查，自动抓拍、自动预警、圈定地块，第一时间掌握信息、研判现场、指挥调度，提升生态治理处置效率，有效防治大气污染，保持环境质量，提高乡村生态建设重点工作落实质效。

## 强化“四级联动” 构建运行高效服务网络

镇赉县构建城乡智慧管理工作体系，在移动端开发“镇赉城乡智慧管理系统”APP和微信小程序，建立群众自主响应、属地研判解决、县级集中转办、部门协同办理“四级联动”综合服务管理终端。

群众线上“点单”。向居民群众推广使用微信小程序，推出办事指南、便民电话、惠民政策、通知公告、工作动态、便民缴费等六项便民服务功能，党员和居民群众通过微信小程序可以快速了解社区动态、小区事务和办事流程，享受网上服务，将党的声音迅速传递到每名党员、每位群众；同时，在小程序主界面设置“一键爱心呼叫”专区，针对鳏寡孤独、低保残疾等重点关爱

人群提供“点单”平台，重点关爱人群根据实际需求进行“点单求助”，可直接与网格员进行线上对接，网格员对账单核实确认后，根据求助时间对求助者进行精准服务，快速帮助解决困难。

属地研判“下单”。对村(社区)网格事项实行信息化管理，针对群众线上“点单”事项和线下走访收集填报的各类“账单”事项，网格员运用事件上报处理记录等功能，及时“吹哨”提醒。属地乡镇(街道)和村(社区)党组织可通过服务管理终端第一时间掌握账单信息，并安排工作人员及时统计汇总、分类梳理，根据账单内容，综合考虑群众需求和基层服务能力，制定多元化、个性化解决措施，明确完成时限，采取项目化方式在APP端一键“下单”，以“吹哨报到”机制为抓手，充分调动区域内各种服务资源，快速协调解决涉及群众切身利益的急难愁盼问题。

全县统筹“派单”。坚持“一个口子接进”“一张单子派活”原则，将“五民十二步”工作法整体嵌入县级智慧管理系统数据终端，以“一屏看镇赉、一键解民需”为理念，建立问题办理、成效反馈、检查评估标准体系，针对多镇(街道)自身力量难以解决的账单事项，县委城乡基层治理服务中心结合实际情况和工作需要进行汇总归纳，明确工作责任，统筹全县资源力量，精准派单，落实问题诉求“收集、分析、交办、办理、反馈”闭环管理要求，对全县“暖心账单”进行全流程管控，确保群众诉求“件件有落实、事事有回应”。

部门协同“办单”。推行“暖心订单”工作机制，将68个县直(中省直)部门纳入协同处置体系，推动各部门分别组建领账专班，对县委城乡基层治理服务中心转办的“派单”事项，各部门领账专班结合部门职能“领单”销号，配合乡镇(街道)协同办理账单事项，在规定时限内尽快办结群众诉求；开通部门主动认单领单功能，各部门可结合推进城市党建联盟、“书记一号工程”、乡村振兴包保帮扶等重点任务，主动收集群众诉求，自行建立“暖心账单”，提高服务效能，实现上下贯通、左右互联、信息共享、工作互动。