

# 陕西省咸阳市： 党群服务零距离 温馨家园不打烊

■中共咸阳市委组织部

党群服务中心是党建引领基层治理的实体支撑,是联系服务群众、夯实治理根基、凝聚民心民力的有形战斗堡垒,在群众心目中代表着党的形象。随着城镇化进程的加快和城镇规模的扩大,一些社区党群服务中心深处背街、布点偏僻、空间狭小,不便开展活动,基础设施滞后,服务功能单一等问题日益突出,难以满足群众需求和社会治理需要。陕西省咸阳市把党群服务中心建设作为加强城市基层党建和基层治理的重要抓手,于2020年5月启动实施“党群服务中心提升计划”,对“背街小巷无阵地、临时租借借阵地、地方狭小老阵地”进行整治,着力打造群众家门口的“红色阵地”,建设开放式、共享型、多元化便民利民惠民综合体,让社区党群服务中心成为党建引领城市基层治理的坚强阵地和服务党员群众的温馨家园。

## 系统谋划 统筹资源建起来

党群服务中心建设涉及规划、地方、资金等问题,涉及部门多、协调难度大,如何把各类资源统起来、把各级各部门主动性调动起来,是摆在咸阳市委面前的一个重要课题。咸阳市坚持党委领导、部门联动,成立由组织、发改、民政、住建、自然资源、城管等部门组成的工作专班,定期研究会商,协同推进落实。

## “五个一批” 分类施策促提升

咸阳市坚持把党群服务中心建设作为“书记项目”“民生工程”,由组织、民政部门牵头,其他部门协同配合,按照“五个一批”的思路,“一

目和民生工程中有计划列入;全面摸排社区党群服务中心现状,根据社区大小、人口数量、区位特点,以及党群服务中心的布局、面积、功能,“一街一策、一社一策”提出工作方案;对布局不合理的党群服务中心提出迁建方案,对面积不达标的提出扩建方案,对功能不完备的拿出提升方案,对阵地缺失的按照建设“15分钟服务圈”要求,由规划部门在交通便利、人流密集处科学选址、合理布局,提出新建方案,绘制红色地图。

整合资金。资金是党群服务中心建设的头等难题。咸阳市坚持不等不靠、自己动手,按照最大限度降低成本、最大程度完善功能的思路,提出“财政为主、集体为辅、社会补充、捆绑使用”的资金保障方案,争取市级财政债券专项资金1800万元,民政部门标准化建设项目资金4300万元,平安建设、新时代文明实践中心建设资金2000万元,同时撬动其他社会资本8500万元,为提升计划的实施提供了有力保障。

加强调度。建立工作台账,倒排工期、挂图作战,坚持“一季一督导、一年一通报”,对推进较慢的下发“提醒函”,督促落实,加快推进;对个别建设用地紧缺、移交矛盾多的,分批召开协调推进会协商解决,确保阵地建设落地见效。

改造一批。对设施陈旧、面积不达标的66个社区,就地发掘包装老旧废弃场所和厂房,进行改建、扩建,为闲置用地重新赋能。

追缴一批。对房地产开发企业未按规定移交配建公共用房的,由民政部门联合住建、检察院提起公益诉讼,依法追回8个新建小区的4200平方米公共用房划归社区使用;同时,对城中村改造、涉及拆迁等目前无法建设的社区,采取租赁方式兜底解决,确保不留白、不断档。经过近三年的努力,全市社区党群服务中心建设达标率提升至91.2%,走在全省前列。

## 优化功能 服务群众“零距离”

让群众愿意来、留

得住、还想来,是党群服务中心建设的目标。咸阳市按照简约、庄重、便捷、温馨的理念,坚持“一社区一特色”“一区域一品牌”,不断提升和完善功能,不仅把党群服务中心的“面子”做好、“硬件”配足,更把“里子”做实、把“软件”建好。

统一标准,管理规范化。制定《党群服务中心设置标准与管理规范》,整合党务、政务、服务功能,统一设置便民服务大厅、党员活动室、党性体检中心、新时代大讲堂,合理划分政务服务、党群活动、综合治理、协商议事、文体康养等功能区域,结合辖区不同群体特点,灵活设置日间照料中心、老年餐厅、党建书吧、心理关爱室等功能空间,满足群众个性化需求。推行“一站式”办公和“最多跑一次”改革,将13个部门106项审批事项下沉社区,完善自主服务设施,设立便民服务一体机,大力推动数字赋能,让数据多跑路、群众少跑腿。统一编制社区工作“全岗通”、居民办事“百事通”工作手册,明确服务事项的受理依据、办事流程和咨询方式,让干部人人会操作、群众个个看得懂。社区工作者严格落实坐班值班、代办服务、错时上下班制度,为群众提供“菜单式”“预约式”服务,让群众“只进一扇门、只到一扇窗、能办所有事”。

突出特色,区域品牌化。鼓励县、市、区立足资源禀赋,突出人文特色,按照场所规范、功能完善、制度健全、管理有序的标准,打造特色鲜明、内涵丰富、群众认可的党建标志,统一标识、统一布局,培育形成了“心心秦

家”“为民渭城”“星火槐里”“同心三原”“泾诚驿家”“彬彬有礼”“马栏·党旗红”“淳风化雨”等党建工作品牌,实现“一县一品牌、市域全覆盖”,有力促进了党建工作质量和水平提升。如今,街道社区党群服务中心遍布咸阳的大街小巷,成为一道亮丽的风景线。同时,延伸服务触角,在城市公园、广场、街头等人口聚集地建成党群服务工作站352个,配备饮水机、微波炉、便民服务箱等设施,采取“7+X”模式,向群众提供手机充电、快递存取、困难救助等免费服务,打造“15分钟便民服务区”,让群众时刻感受到党组织就在身边。

搭建平台,服务最大化。坚持“群众需求在哪里,服务关爱就跟进到哪里”。采取“公益+市场”模式,通过资源换服务,引进“不老帮”“喜滋滋”“爱尚秦”等98家社会组织进驻,为群众提供物业接管、家政服务、卫生保洁等专业化无偿或低偿服务。

聚焦“吃住行医育护”重点需求和“一老一少”重点群体,灵活设立日间照料中心、老年食堂、云医院、“四点半”课堂、法律援助室、妇女儿童关爱室等,在有条件的党群服务中心设置青年创享空间、老兵之家、小微书吧、小滨工坊、小味当家等个性化特色服务场所,满足不同群众服务需求。推动党群服务中心向快递小哥、网约车司机等新业态、新就业群体开放,免费为他们提供冷可取暖、热可纳凉、累能歇脚、渴能饮水的暖心服务,让群众在家门口收获更多“小确幸”。

秦都区坚持高位推进,抓好“三个统筹”,建强组织体系,围绕“三心”,奋力构建区域化党建工作体系,初步实现组织共建、资源共享、机制衔接、功能优化的新格局。

区委统筹指挥,紧扣中心,让群众聚心。成立由区委书记任组长的城市基层党建引领基层治理领导小组,负责城市基层党建工作的牵头统筹、组织协调和督导落实;出台《关于新时代加强社区建设推进市域社会治理现代化的意见》,打造“1+9”社区治理体系,即制定组织体系、政务服务、社区服务、队伍建设、基础设施、网格化管理、物业管理、信息平台建设及社会组织培育发展9个配套实施

方案,进一步理清城市基层党建的工作思路、目标任务和方法路径,明确街道党工委履行直接责任、充分发挥统筹协调功能,社区党组织履行具体责任,充分发挥战斗堡垒作用。

街道统筹引领,建强轴心,让群众放心。科学设置街道“六办二站一中心”工作机构,新增5个事业单位领导职数,将34项公共服务职能和相关审批事项下放街道,推行党建联席会议制度,吸纳1155个辖区单位党组织、45991名党员参与区域化党建工作。创新实施16个城市基层党建“书记、组织委员项目”,实行每月督导、双月汇报、季度推进,以党建项目化推动城市基层党建提质增效。

社区统筹整合,共绘同心,让群众安心。打造113个社区“党建共同体”和“1+3”领导体系,“1+5”联动机制,将社区各类组织动员起来、区域内党员凝聚起来。“1+3”即“社区党组织+网格党支部+楼栋党小组+党员中心户”,“1+5”即以社区党组织为核心,居委会、业委会、物业服务企业、驻区单位、社会组织等共同参与的社区治理架构,织密城市基层党组织纵横到边、全域覆盖的组织体系。

商业运营,“红色血液”强体。创新推行“公益+市场”社区治理新模式,通过“资源换服务、专业人做专业事”的方式,不断增强社区党组织“造血功能”;在“心心秦家”党群服务中心试点推行“资源换服务”“公益和低偿相结合”的运营模式,孵化培育爱尚秦社会工作发展中心等各类型社会组织12个,打造“小滨工坊、小微书吧、小味当家”等党建服务品牌;通过街道免费为社会组织提供场地,社会组织为辖区居民提供无偿或低偿服务,初步构建起

“三个统筹”筑堡垒 建强组织体系

秦都区坚持高位推进,抓好“三个统筹”,建强组织体系,围绕“三心”,奋力构建区域化党建工作体系,初步实现组织共建、资源共享、机制衔接、功能优化的新格局。

区委统筹指挥,紧扣中心,让群众聚心。成立由区委书记任组长的城市基层党建引领基层治理领导小组,负责城市基层党建工作的牵头统筹、组织协调和督导落实;出台《关于新时代加强社区建设推进市域社会治理现代化的意见》,打造“1+9”社区治理体系,即制定组织体系、政务服务、社区服务、队伍建设、基础设施、网格化管理、物业管理、信息平台建设及社会组织培育发展9个配套实施

方案,进一步理清城市基层党建的工作思路、目标任务和方法路径,明确街道党工委履行直接责任、充分发挥统筹协调功能,社区党组织履行具体责任,充分发挥战斗堡垒作用。

街道统筹引领,建强轴心,让群众放心。科学设置街道“六办二站一中心”工作机构,新增5个事业单位领导职数,将34项公共服务职能和相关审批事项下放街道,推行党建联席会议制度,吸纳1155个辖区单位党组织、45991名党员参与区域化党建工作。创新实施16个城市基层党建“书记、组织委员项目”,实行每月督导、双月汇报、季度推进,以党建项目化推动城市基层党建提质增效。

社区统筹整合,共绘同心,让群众安心。打造113个社区“党建共同体”和“1+3”领导体系,“1+5”联动机制,将社区各类组织动员起来、区域内党员凝聚起来。“1+3”即“社区党组织+网格党支部+楼栋党小组+党员中心户”,“1+5”即以社区党组织为核心,居委会、业委会、物业服务企业、驻区单位、社会组织等共同参与的社区治理架构,织密城市基层党组织纵横到边、全域覆盖的组织体系。

商业运营,“红色血液”强体。创新推行“公益+市场”社区治理新模式,通过“资源换服务、专业人做专业事”的方式,不断增强社区党组织“造血功能”;在“心心秦家”党群服务中心试点推行“资源换服务”“公益和低偿相结合”的运营模式,孵化培育爱尚秦社会工作发展中心等各类型社会组织12个,打造“小滨工坊、小微书吧、小味当家”等党建服务品牌;通过街道免费为社会组织提供场地,社会组织为辖区居民提供无偿或低偿服务,初步构建起

# 秦都区:做优“心心秦家” 增强治理效能



咸阳市秦都区渭滨街道“小滨工坊”以“公益+市场”模式,拓宽群众就业门路,为辖区内困难居民提供爱心服务。

秦都区地处陕西省咸阳市主城区,辖10个街道、113个城市社区、53个行政村、633个小区,总面积259平方公里,常住人口66.97万人。“十三五”以来,随着城市化进程推进,社会结构变迁、外来人口增加,拆迁、失业、就业、安居等社会问题日益凸显,社区成为各种利益关系的交汇点,各种社会矛盾的集聚点以及社会建设的着力点,导致城市基层党建出现服务性不够、时代性不强、融合度不高突出问题,城市基层治理呈现出需求多样化、主体多元化、空间扩大化、功能网格化等特征。

为此,秦都区立足区情实际,始终坚持以系统思维推动城市基层党建引领基层治理工作,围绕“党建引领、人民至上、问题导向”的理念,通过做实组织体系、服务平台、工作机制、基础保障四篇文章,着力打造“心心秦家”党建品牌,推动城市基层党建引领基层治理提质增效。

## “三个统筹”筑堡垒 建强组织体系

秦都区坚持高位推进,抓好“三个统筹”,建强组织体系,围绕“三心”,奋力构建区域化党建工作体系,初步实现组织共建、资源共享、机制衔接、功能优化的新格局。

区委统筹指挥,紧扣中心,让群众聚心。成立由区委书记任组长的城市基层党建引领基层治理领导小组,负责城市基层党建工作的牵头统筹、组织协调和督导落实;出台《关于新时代加强社区建设推进市域社会治理现代化的意见》,打造“1+9”社区治理体系,即制定组织体系、政务服务、社区服务、队伍建设、基础设施、网格化管理、物业管理、信息平台建设及社会组织培育发展9个配套实施

方案,进一步理清城市基层党建的工作思路、目标任务和方法路径,明确街道党工委履行直接责任、充分发挥统筹协调功能,社区党组织履行具体责任,充分发挥战斗堡垒作用。

街道统筹引领,建强轴心,让群众放心。科学设置街道“六办二站一中心”工作机构,新增5个事业单位领导职数,将34项公共服务职能和相关审批事项下放街道,推行党建联席会议制度,吸纳1155个辖区单位党组织、45991名党员参与区域化党建工作。创新实施16个城市基层党建“书记、组织委员项目”,实行每月督导、双月汇报、季度推进,以党建项目化推动城市基层党建提质增效。

社区统筹整合,共绘同心,让群众安心。打造113个社区“党建共同体”和“1+3”领导体系,“1+5”联动机制,将社区各类组织动员起来、区域内党员凝聚起来。“1+3”即“社区党组织+网格党支部+楼栋党小组+党员中心户”,“1+5”即以社区党组织为核心,居委会、业委会、物业服务企业、驻区单位、社会组织等共同参与的社区治理架构,织密城市基层党组织纵横到边、全域覆盖的组织体系。

商业运营,“红色血液”强体。创新推行“公益+市场”社区治理新模式,通过“资源换服务、专业人做专业事”的方式,不断增强社区党组织“造血功能”;在“心心秦家”党群服务中心试点推行“资源换服务”“公益和低偿相结合”的运营模式,孵化培育爱尚秦社会工作发展中心等各类型社会组织12个,打造“小滨工坊、小微书吧、小味当家”等党建服务品牌;通过街道免费为社会组织提供场地,社会组织为辖区居民提供无偿或低偿服务,初步构建起

“三个平台”聚合力 优化服务网络

秦都区以党群服务中心建设为支撑,集众智、汇众力,搭建“红色地图、红色物业、红色血液”三方服务平台,着力为居民群众提供更主动、更便捷、更贴心的服务,让城市党建效应看得见摸得着,使群众能更直接感受到城市基层党建的温度。

延伸触角,“红色地图”引领。按照“布局体系化、功能综

合化”的要求,在公园广场、十字街头等人群众聚集地建成141个“心心秦家”党群服务中心,为居民提供手机充电、快递存取、应急雨伞等“7+X”服务,形成了街街有旗帜、路路有服务的“红色地图”,搭建起城市基层治理的实体骨架。“心心秦家”建成以来,累计办理个体工商执照4970户,小餐饮许可证2019户,小作坊许可证292户,先后服务群众6万多人次,用心用情用力解决群众急难愁盼问题18000多件,让居民群众切身享受到了城市党建资源带来的便利和实惠。

联建联管,“红色物业”惠民。坚持把提升物业服务质量作为城市基层治理的重要突破口,创新探索“育联议融”社区物业党建联建新模式,按照“党建引领、多方参与、共建共享”原则,针对“三无小区”基础设施落后、环境卫生脏乱差等难题,依托街道社区党组织建立物业孵化中心,在社区前期代行物业服务职能。通过“征、提、审、推、签、评、聘”的物业孵化培育“七步法”,引入物业服务企业,为小区配套基本物业服务,妥善消除58个“三无小区”物业“空白点”,让居民办事更方便,实现物业服务功能与街道社区党组织政治功能的充分融合。

商业运营,“红色血液”强体。创新推行“公益+市场”社区治理新模式,通过“资源换服务、专业人做专业事”的方式,不断增强社区党组织“造血功能”;在“心心秦家”党群服务中心试点推行“资源换服务”“公益和低偿相结合”的运营模式,孵化培育爱尚秦社会工作发展中心等各类型社会组织12个,打造“小滨工坊、小微书吧、小味当家”等党建服务品牌;通过街道免费为社会组织提供场地,社会组织为辖区居民提供无偿或低偿服务,初步构建起

“三个平台”聚合力 优化服务网络

秦都区以党群服务中心建设为支撑,集众智、汇众力,搭建“红色地图、红色物业、红色血液”三方服务平台,着力为居民群众提供更主动、更便捷、更贴心的服务,让城市党建效应看得见摸得着,使群众能更直接感受到城市基层党建的温度。

延伸触角,“红色地图”引领。按照“布局体系化、功能综

合化”的要求,在公园广场、十字街头等人群众聚集地建成141个“心心秦家”党群服务中心,为居民提供手机充电、快递存取、应急雨伞等“7+X”服务,形成了街街有旗帜、路路有服务的“红色地图”,搭建起城市基层治理的实体骨架。“心心秦家”建成以来,累计办理个体工商执照4970户,小餐饮许可证2019户,小作坊许可证292户,先后服务群众6万多人次,用心用情用力解决群众急难愁盼问题18000多件,让居民群众切身享受到了城市党建资源带来的便利和实惠。

联建联管,“红色物业”惠民。坚持把提升物业服务质量作为城市基层治理的重要突破口,创新探索“育联议融”社区物业党建联建新模式,按照“党建引领、多方参与、共建共享”原则,针对“三无小区”基础设施落后、环境卫生脏乱差等难题,依托街道社区党组织建立物业孵化中心,在社区前期代行物业服务职能。通过“征、提、审、推、签、评、聘”的物业孵化培育“七步法”,引入物业服务企业,为小区配套基本物业服务,妥善消除58个“三无小区”物业“空白点”,让居民办事更方便,实现物业服务功能与街道社区党组织政治功能的充分融合。

秦都区立足“利民、便民、为民”的“三项机制”,让辖区内所有党组织参与街道社区区域化党建联席会议,实行在职党员下沉社区“双报到、为民办”机制,不断完善工作机制、创新服务举措,提升服务效能,实现共驻共建。

党建联盟利民,用心服务线连线。通过组建党建联盟,把机关企事业单位、社会组织、商户企业等各类组织跨界融合起来,形成“一呼百应”的组织优势。在医药、电子等四大产业、人民路、玉泉路等四大商圈,律师协会、人力资源等新兴行业、新领域建立党建联盟16个,促进各类市场主体由单打独斗发展向整体协同发展转化,努力实现党建强发展强。将党组织镶嵌在兴趣社团中,建立党建联盟24个,涵盖221支文体社团,吸引党员4100余名,参与群众达8万余人,汇聚起了广大干部群众参与创建文明城市、加入城市基层治理的磅礴力量。

代办帮办便民,用力服务点对点。实施适老化和无障碍信息服务,推行“代办帮办”服务。建成秦都区12345便民呼叫中心,每年投入100万元,为辖区高龄、特困、重度残疾、留守老人等2700余人无偿提供家政保洁、按摩保健等上门服务;创办21家社区日间照料中心,为辖区5000余名老年人提供优质低偿的上门配餐服务;建立留守儿童关爱中心,对36名留守儿童实行动态跟踪;开设低于市场价格的低利润、半公益幼儿托育班,累计受益学生达5万余名,妥善解决幼小衔接及小孩照顾难题,满足居民对幼儿照顾的需求。

矛盾化解为民,用情服务面对面。把党组织和党员作用发挥在纠纷调解工作最前沿,使党组织成为化解矛盾纠纷的“主心骨”、党员成为化解矛盾纠纷的“主力军”。持续推行党建引领、源头治理、多元解纷的“三级三轮调解”工作模式,组建13支党员法律服务队,按照“多口受理、合理分流、高效调处”的思路,对各类矛盾纠纷和适合调解的民商事案件,通过区、街道、社区“三级三轮调解”,着力把各类矛盾纠纷化解在基层。截至目前,成功调解各类矛盾纠纷1949件、司法确认391件,调解成功率达到

80%,让党旗在矛盾纠纷化解第一线高高飘扬。

“三项机制”强理念 提升服务效能

秦都区立足“利民、便民、为民”的“三项机制”,让辖区内所有党组织参与街道社区区域化党建联席会议,实行在职党员下沉社区“双报到、为民办”机制,不断完善工作机制、创新服务举措,提升服务效能,实现共驻共建。

党建联盟利民,用心服务线连线。通过组建党建联盟,把机关企事业单位、社会组织、商户企业等各类组织跨界融合起来,形成“一呼百应”的组织优势。在医药、电子等四大产业、人民路、玉泉路等四大商圈,律师协会、人力资源等新兴行业、新领域建立党建联盟16个,促进各类市场主体由单打独斗发展向整体协同发展转化,努力实现党建强发展强。将党组织镶嵌在兴趣社团中,建立党建联盟24个,涵盖221支文体社团,吸引党员4100余名,参与群众达8万余人,汇聚起了广大干部群众参与创建文明城市、加入城市基层治理的磅礴力量。

代办帮办便民,用力服务点对点。实施适老化和无障碍信息服务,推行“代办帮办”服务。建成秦都区12345便民呼叫中心,每年投入100万元,为辖区高龄、特困、重度残疾、留守老人等2700余人无偿提供家政保洁、按摩保健等上门服务;创办21家社区日间照料中心,为辖区5000余名老年人提供优质低偿的上门配餐服务;建立留守儿童关爱中心,对36名留守儿童实行动态跟踪;开设低于市场价格的低利润、半公益幼儿托育班,累计受益学生达5万余名,妥善解决幼小衔接及小孩照顾难题,满足居民对幼儿照顾的需求。

矛盾化解为民,用情服务面对面。把党组织和党员作用发挥在纠纷调解工作最前沿,使党组织成为化解矛盾纠纷的“主心骨”、党员成为化解矛盾纠纷的“主力军”。持续推行党建引领、源头治理、多元解纷的“三级三轮调解”工作模式,组建13支党员法律服务队,按照“多口受理、合理分流、高效调处”的思路,对各类矛盾纠纷和适合调解的民商事案件,通过区、街道、社区“三级三轮调解”,着力把各类矛盾纠纷化解在基层。截至目前,成功调解各类矛盾纠纷1949件、司法确认391件,调解成功率达到

80%,让党旗在矛盾纠纷化解第一线高高飘扬。

“三大工程”注内力 强化基础保障

秦都区主动适应城市社会群体结构变化,实施“覆盖工程、数字工程、保障工程”,延伸党建服务触角,强化基础保障,不断推进城市基层治理体系和治理能力现代化。

覆盖工程暖心,“小网格推动大治理”。推行“党建引领、法融网格、共治共享”社会治理模式,将全区113个社区划分为1138个网格,设置424个网格党支部,715个楼栋党小组、1091个党员中心户,配备1219名网格员,先后为群众解决小区停车、住房就业等问题5600余件,实现“人在网中走、事在格中办”;打造“爱秦都”政务服务平台,实现社区大小事及时录入上传,同时实行24小时自助办理,整合食品药品许可证办理、个体工商户营业执照办理等43项服务事项,受理社区33项服务事项,通过代办、上门办、错时办等方式,让“网格多跑腿、群众少跑路”,有效打通联系服务群众“最后一公里”。

数字工程赋能,“小数据搭建大平台”。以实施“数字秦都”工程为载体,积极推进“智慧网格”建设,通过发现问题、上传图片、整改回复形成工作闭环,让涉及群众利益的每件小事都能及时妥善解决;建成渭阳西路街道社会治理服务中心,试点开展“智慧网格”运用大数据分析成果提升治理现代化水平;实施企业注册登记“全流程、零见面、无纸化、一条龙”服务,节约企业办理业务时间,其中在线政务服务平台业务时限压缩到50.6%,网办率90.8%;在全省率先为93个社区安装“云医院”远程医疗服务,使居民不出社区,就可与多家三甲医院专家通过远程视频进行诊疗,享受疾病咨询等医疗服务。

保障工程强基,“小阵地发挥大作用”。及时调整配强社区“两委”干部32人,分批分次开展社区“两委”干部培训,着力打造能力过硬的社区干部队伍;每年投入2000余万元用于提高社区办公、服务群众专项经费,同时全力推动社区工作者“三岗十八级”待遇落实到位;开展“社区阵地建设攻坚年”行动,按照“五个一批”思路全面完成社区阵地“三年提升”任务,为城市基层治理提供强有力的人才支撑、实体支撑。



咸阳“城市会客厅”——俯瞰咸阳市渭滨湖及周边区域。