

续写新时代雷锋故事

——抚顺市推广刘全国式“党员家庭代办站”建设工作纪实

闫循凯 本报记者 崔振波

核心提示 今年以来,抚顺市委聚焦全面振兴新突破三年行动,将雷锋精神与基层党建引领基层治理有机融合,进一步深化刘全国同志学习活动,大力推广刘全国式“党员家庭代办站”建设,打通服务群众“最后一米”,让群众感受到党就在身边,开创了城市基层党建引领基层治理新局面。

望花区是典型的老工业城区,辖区内老旧小区多、弱势群体多。2013年7月,为解决社区老人照料难、办事难等实际困难,望花区以和平街道雷锋社区为试点,先后在16栋居民楼挑选了16个骨干党员家庭建立代办站,试点开展无偿代办服务工作。已故代办员刘全国就是第一批“党员家庭代办站”代办员,25本厚厚的记录本上,密密麻麻地写满了他生前为居民代办的6000余件民生实事。以代办站为背景拍摄的纪录片纳入全国党员干部现代远程教育电教片。

刘全国去世已两年多,曾经和他一起“并肩作战”的“老伙伴”没有停下代办的脚步,越来越多的“新伙伴”也加入其中,继续他未完成的事业。



刘全国式“党员家庭代办站”代办员表演情景话剧《二十五本记录》。

本版图片由抚顺市委组织部提供



望花区光明街道玫瑰城社区在职党员代办员集中开展为民服务日活动。



东洲区代办员耿景田无偿为居民维修钟表。

强组织重引领 将雷锋精神融入基层治理

“在小区物业就把事办了,家门口办事真方便!”7月4日,居民王奎在物业人员的指导下,顺利缴纳了水电费。

在抚顺市望花区光明街道玫瑰城社区有这样一个个代办站,居民办事能够享受“一站式”“一键式”服务,既便捷又高效。仅一年,代办站已为园区居民提供代办服务1344次,调解矛盾纠纷200余次。

自刘全国式“党员家庭代办站”在抚顺市推广以来,望花区在光明街道玫瑰城社区先试先行,将“雷锋·红”物业、“雷字号”商户网点和刘全国式“党员家庭代办站”统筹考量,升级“雷锋·红”物业服务中心为刘全国式“党员代办总站”,吸纳党员、居民、商户代表等参与代办服务,组建“物业+业委会+在职党员+居民骨干+行业人员”的代办服务“生力军”,为居民提供“立接立办、限时代办、指引协办、上报联办”四类代办服务。

抚顺市将推广刘全国式“党员家庭代办站”建设作为今年市委书记抓基层党建重点项目,对代办站建设情况进行调研走访,并向代办站授牌,不断把党的力量和党的传统优势、推动党的政治优势、组织优势和群众工作优势转化为治理优势。

抚顺市委组织部主要负责同志将代办站建设作为实施全面振兴新突破三年行动中,增进民生福祉、提高人民生活品质实现新突破的重要载体,多次深入社区实地指导,采取座谈访谈等方式,扎实推进建设工作。市委组织部统筹负责,研究制定《关于在全市推广刘全国式“党员家庭代办站”建设的通知》,进一步明确了坚持党建引领、弘扬雷锋精神、聚焦为民服务、注重资源下沉、突出工作创新5项基本原则,对建站方式、人员构成、数量规模、运行模式、服务设施等提出了基本要求,并把代办站建设作为各级工作实绩考核加分项,纳入县(区)委书记抓基层党建述职述职内容,纳入市基层党组织建设协调小组会议议事事项,引导各级党组织不断夯实社会治理基层基础,提升社会治理效能,凝聚实现全面振兴新突破的强大力量。同时,坚持把发扬和传承雷锋精神融入代办站工作,注重与网格管理服务融合,实实在在为群众做实事、办好事、解难事,充分展现雷锋精神的时代性、实效性和创新性。

搭架构建队伍 实现无偿代办服务社区全覆盖

望花区光明街道玫瑰城社区成大方圆药房站点代办员通过线上线下接单,依托药图上门送药,制作周边重点人群用药清单,对未按期服药的顾客及时电话提醒。东洲区万新街道万福社区将代办站设在养老院,为周边老年人提供5元简餐,低保居民只花3元就可以吃一顿可口饭菜,受到群众好评。

抚顺市坚持“代办格局区域化、代办范围网格化、代办事项清单化”,倡导各社区总结原有党建引领基层治理和党员志愿服务工作经验,综合考量服务对象的人群分布和代办站的辐射半径等因素,整合现有空间资源,科学选址布局,灵活设置站点,既可设立在党员家中,也可设立在物业、业委会、经济网点等地点,让群众在家门口就能享受方便快捷、有效周到的服务项目。

选优配强代办员是代办站发挥服务作用的关键所在。采取党员自荐、群众推荐和组织选聘相结合的方式,鼓励辖区内拥有服务意愿、具备服务能力、身体状况良好、群众信任度高、乐于助人奉献的党员作为代办员,并注重在退休干部、退役军人、

志愿者、技术型人才和年轻党员中挖掘储备代办员队伍后备力量。为保证代办员尽快适应代办工作,抚顺市委组织部举办4期代办员培训班,从便民服务事项办理、如何推动代办站发挥作用、如何做好代办员工作、如何与群众做好沟通等方面,对564名代办员进行了集中培训,确保代办员上岗即上手、上手即熟练。

推动资源、力量向代办站倾斜,全市统一设置代办站标识和标识牌,为代办员配备工作马甲、代办记录本等日常代办服务必备物品,给予每个代办站1000元发展资金,并将利用3年时间,每年评选100个左右优秀代办站,每个给予2000元激励资金,其中特别突出的,列入市级党员教育基地,切实激发工作活力,凝聚基层力量。

为提高代办站的知晓率,东洲区通过线上线下相结合的方式,灵活利用网格微信群广泛发布代办站服务事项,精心印制宣传单和代办服务卡,发动党员志愿者在辖区以沿街巡逻的方式在休闲广场等地进行宣传分发;针对高龄老人、单亲失独人员、困难重病等特殊人群,采取电话和上门服务发放宣传代办卡的方式,讲解服务流程,变被动服务为主动服务,制作《重点服务对象手册》,让有需求的居民充分了解代办站的办理事项和办理流程,让代办站真正运转起来,实现为居民服务“零距离”。清原满族自治县清原镇印制《致全镇人民的一封信》,通过现场发放和在居民单元门张贴的方式,积极引导居民通过扫描二维码了解所在小区代办站设置情况及代办员联系方式,让越来越多的群众感受到帮代办及其他贴心服务带来的方便实惠。

目前,抚顺市已建成代办站978个,实现全市303个社区全覆盖,形成了“街道代办统筹调度中心、社区代办服务总站、刘全国式‘党员家庭代办站’”三级架构体系,切实做到数量满足质量、规模服从需要的目标。

立机制优流程 切实为群众做实事解难事

在前期试点探索和充分调研的基础上,抚顺市将党员代办站的功能确定为社区居家服务、社会公共服务、社会管理服务和

资源采买、杂费代缴、房屋维修、参保代办、求职登记、法律援助、技能培训等20余项服务项目。同时,结合实际工作需要,探索拓宽代办员在宣传政策法规、调解矛盾纠纷、环境卫生巡查、民主事务观察等方面发挥作用的有效途径,使代办员成为社区的民生服务联络员、政策法规宣传员、社情民意信息员、矛盾纠纷调解员。

为保证代办事项件件有着落、事事有回音,建立受理、核实、告知、上报、代办、反馈“代办服务六步法”,实行闭环管理。代办员按照轻重缓急对居民诉求进行登记后,及时摸清需要代办的基本情况,并将低保户、失独家庭等弱势群体作为重点服务对象,可当场办结的事项,由代办员直接代办或告知;程序性较强的代办事项,由代办员携带相关必要手续到社区代办;比较复杂的代办事项,提交街道在限期内统一协调解决,并及时告知进展情况,跟踪代办结果,实现变“群众跑腿”为“党员跑腿”、变“被动承接”为“主动服务”。

望花区居民郭庆源老人今年86岁,子女在外地工作,兄妹俩都想把老人接到自己所在的城市生活,可郭庆源却说:“这里有热心的代办员,在生活中无微不至地关心我帮助我,我就愿意和他们在一起。”

抚顺市坚持“双线贯通”,在做好线下

服务的同时,结合智慧党建工作,大力推进数字化智能化服务,设立线上代办驿站,采取错时、延时、预约和上门等方式,拓展服务内容,推动线上线下服务一体化。

顺城区主动延伸服务触角,组织研发区、街道(乡镇)、社区(村)三级智慧党群服务掌上宝手机小程序,将党建工作、政策咨询、便民服务、诉求办理等直达居民手中,让居民“一键呼叫”享受更加精准化服务的同时,引导广大居民参与到辖区经济社会发展建设中来。6月份运行以来,已办理各类服务事项3000余件次。

新抚区以基层网格为单位划分片区,建立了“社区网格员+党员代办员”两员融合服务模式,利用网格员手机APP收集问题快速、办理流程清晰、发现问题精准等优势,将全区390名社区网格员与代办站建立联合体系,实现服务群众“零距离”,切实解决居民身边“大事小事”。

聚合力提能力 构建“8分钟代办服务生活圈”

抚顺市把选派干部作为推进基层党建引领基层治理的重要力量,明确街道(乡镇)第一副书记(副书记)协助街道(乡镇)党工委书记(党委书记)统筹推进代办站建设,社区“第一书记”协助社区书记推动本社区党员代办服务工作。建立“选派干部+社区干部+代办员”结对帮带模式,与网格员、楼长之间的日常工作联系,形成服务合力。创新开展“百项代办项目协议签订”“千支选派支部代办结对”等活动,发挥桥梁纽带作用,督促派出单位结合“我为群众办实事”实践活动,积极帮助解决问题,助力代办站更好发挥作用。

以“在职党员进社区”活动为载体,抚顺市建立“双报到、双服务、双管理、双考核”机制,对到社区报到的在职党员代办员日常表现进行考核评比,对表现优秀的以“喜报”形式向其所在党组织反馈。同时,充分发挥街道“大工委”、社区“大党委”作用,整合具有影响力的“雷字号”单位和100余个雷锋团队,组建雷锋党建联盟,并依托新兴领域代办站,联动构建“8分钟代办服务生活圈”,推动代办服务入网入格。

顺城区以社区百姓雷锋为表率,广泛吸收辖区内拥有服务意愿、具备服务能力、身体状况良好、群众信任度高、乐于助人奉献的党员能人、达人作为代办站的代办员,发挥党员先锋模范作用,办好群众反映的各类诉求问题。将下派“第一书记”“两代表一委员”、周边有一定业务能力的志愿者吸纳进站,组建代办站服务队,负责日常收集群众需求及对社区工作的意见建议,协助代办员做好代办工作。

高山社区的李成让是社区代办站能人队长。刘全国式“党员家庭代办站”工作开展以来,李成让主动请缨,把代办站建在家里,同时带动身边老党员,成立代办能人队,吸纳辖区内开锁、焊工、木工等多方面技术人才10余名,随时为居民提供代办服务。

目前,抚顺市刘全国式“党员家庭代办站”已为群众代办事项4万余件,调解邻里纠纷1786起。



顺城区代办员李成让(中)带领能人队队员为社区中心小广场修理凉亭内桌面。

区域采风 CAIFENG

新抚区

开展“三互”活动 实现资源对接互促双赢

本报讯 “站前地区的商圈平台和电商平台真给力,销售不愁了。”7月2日,抚顺市新抚区千金乡路家村西瓜种植户田淼感慨地说。去年以来,新抚区积极探索基层党建引领基层治理有效途径,通过组织全区59个机关党组织、74个社区(村)党组织、237个驻区企业党组织开展互联、互通、互助“三互”活动,城乡之间嫁接优势资源,相互借力,发展动能不断激活。

新抚区通过社区(村)党组织与机关党组织“互联”,全区268名机关干部与社区干部、网格长结成“互联”对子,开展志愿服务430场次,解决百姓身边事2100余件。

“爱心银行服务模式,很适合我们村,明天我带大家来学学,请志红书记帮我们详细讲解一下。”通过举办“共同缔造”书记论坛,南阳社区与后邓村实现经验“互通”、平台“互通”。新抚区组织61个社区与13个村结对共建,党组织常态化开展交流互助,每月开展1次研讨活动,每季度开展1次学习取经、实践锻炼,在组织建设、基层治理、产业发展等方面共谋思路,推动党建工作与中心工作“立项破题”。目前,已开展农特产品进城、暖心服务下乡等共建联动活动62场次。

“物业的服务项目越来越多,服务质量也提高了不少,真不错!”万达社区居民徐红梅提到物业的服务赞不绝口。社区(村)党组织与驻地企业党组织“互助”,通过定期召开联席会议,共同商议破解难题、大力开展共建活动,协调各方为群众办实事、解难题。目前,122名辖区企业管理人员同步兼任社区网格员,协同处理邻里矛盾、开展民生服务800余件次,实现基层党建与企业发展“互促双赢”。

马帅 本报记者 崔振波

望花区

实施三大行动 培养社区后备干部

本报讯 7月3日,“社区书记工作室”一下课,三五成群的年轻社区书记展开了热烈的讨论。拉练、讲座、分享、实训,在这里“老书记”授课生动、实用,受到社区年轻干部的欢迎。

近年来,抚顺市望花区着眼基层治理能力水平提升,大力推广“社区书记工作室”建设,创新实施“三大行动”,搭建后备队伍孵化平台,引导更多社区干部在基层广阔天地中奋发有为、建功立业。

深入开展“领航行动”,望花区以理论学习、党务工作、政策法规、应急处置、矛盾化解、便民服务等实践经验分享为重点,建立讲学、观学、研学、践学、比学的“五学模式”,开展拉练对标、擂台竞赛等活动,评选区级示范书记工作室5个,帮助“新书记”解答疑难问题1727个。扎实开展“育才行动”,采取递进培养、积分评优的方式,形成普通社区工作者、骨干社区干部、工作室成员的梯队育才模式,现已培育优秀成员73名。全面开展“联创行动”,将“社区书记工作室”“雷字号”共建单位、学雷锋志愿者服务队融合发展,为民办实事1532件次,受益群众达7831人。

“社区干部是我们党执政大厦地基中的钢筋,一名优秀的社区书记才能带出优秀的社区干部队伍,造福一方百姓。”望花区委组织部基层组工作负责同志感慨地说。为深入推进工作室建设,望花区深入落实党员领导干部分类联系基层制度,安排区级领导全覆盖帮带全区16个工作室,去年以来,已开展帮带联系100余次,解决社区工作中的痛点、难点问题217件次。

李明浩 本报记者 崔振波

顺城区

推行智慧党建 提升基层治理水平

本报讯 “白姐,咱家楼上好像漏水了,敲门也没人开,咋办啊?”7月5日一早,抚顺市顺城区将军堡街道远泽社区网格员白玉华的电话里传来焦急的求助声。“别急,我马上联系业主和物业,放心吧。”放下电话,白玉华马上登录党群服务中心大数据系统查询业主信息,第一时间与业主取得联系,并通知小区物业采取紧急措施,避免给居民造成财产损失。

2020年7月以来,顺城区以提升民生服务和基层治理水平为重点,试点推行“党群一张网、服务叫得响”,依托“互联网+大数据”,在全区构建党建引领下的基层治理综合服务体系,有效提升基层治理“智治”水平。目前,顺城区自上而下建成三级党群服务中心125个。区级中心突出指挥管理、协同有序,街道(乡镇)中心突出实战实效、协调处置,社区(村)中心突出网格员业务指导和综合监管,确保领导到位、指导到位、落实到位。中心智慧党建综合治理服务平台整合辽沈智慧党建、政府服务热线、企业诉求微信群等平台资源,统筹设置智慧党建、平安共建、民呼我应、指挥调度等功能模块,录入辖区居民、房屋、企业等数据60余万条,连接公安天眼摄像头点位3000余个,一网统管各项业务15类,并专门为网格员配备了移动设备,每天2次巡查确保问题第一时间发现、定位、上传、处置。

为实现高效办成一件事,党群服务中心建立起“受理问题、分流交办、联动处置、严格督办、反馈评价”闭环工作流程,建立问题台账,能现场办理的即时办理;需要转办的按照问题内容和职责权限向责任部门分拣派单、明确办理时限;对跨地区、跨部门的复杂问题上报区委统筹推进、协调解决。处置结果反馈后,安排专人及时回访,征求意见。目前,网格员承办各类事项5865件,办结率99.8%,群众满意率大幅提升。

王明远 本报记者 崔振波