

深化党建引领基层治理 打造“美好生活社区”样板

# 高州山美街道城东社区创新“12345”工作体系

茂名日报社全媒体记者 朱焕 郑坤慧 通讯员 廖海震 李宇 凌剑丹

阳春三月,在万物勃发之际,高州山美街道城东社区又亮大招,创新“12345”工作体系,进一步加强党的全面领导,有效整合各方力量,着力构建“支部领航、党群参与、全民治理”的城市基层治理新格局,成效可圈可点。

为什么又是城东社区“出圈”?对于这个在高州乃至茂名地区都享有盛名的基层治理网红打卡点来说,一点都不出奇。在今年年初,由中共中央组织部等部门联合发出的《关于深化城市基层党建引领基层治理的若干措施(试行)》的通知下发前,城东社区创建“1234”社区党建模式已经推行了4年时间,吸取了党建引领基层治理较为成熟的工作经验,在此基础上加以优化并进行对标对表,从而推陈出新“12345”工作体系,这是城东社区丰富多元主体参与社区发展治理、创新服务形式的有益探索,是满足居民多元需求的重要尝试,是社区与社会各界携手共创社区美好未来、凸显城东社区社治品牌的重大举措。

“12345”工作体系的推行,是高州市委组织部抓规划指导、山美街道党工委抓统筹协调、城东社区党组织抓组织实施、辖区单位抓协作实施的三级工作机制下的成果,通过凝聚和发挥城东社区辖区内单位、党员、人才的力量,使“12345”工作体系得以自上而下顺利运转,为基层治理工作开启新的模式,全力打造“美好生活社区”样板。



城东社区实施兼职社区委员制度,促进共建单位互联互通,更好落实惠民政策。

## “1”个信息库=全域集中管理

城东社区位于高州市山美街道东部,是高州城市东大门,作为城东片区的核心位置,商业繁荣,人口密集。社区常住人口2.2万人,流动人口1.3万人,机关企事业单位130多个,各个领域党组织11个,党员330人。城东社区通过对人口、党员、单位等基础数据进行全面梳理,形成一个完整的信息库。

城东社区以居民小组和住宅小区为单元划分5个社区网格,把社区内的党建和政法综治、民政、信访、市场监管、卫生健康、应急管理等各类网格整合成“一张网”,激活城市基层治理“神经末梢”。每个网格由社区党支部委员或党员骨干担任网格长,并配有专职网格员。网格员由社区“两委”干部、“大党委”兼职委员、社区干部后备人才、社区党支部党员、“双报到”单位党组织和党员、志愿者等人组成。社区通过信息收集、问题发现、任务分办、协同处置、结果反馈工作机制,将信息纳入网格化管理,通过“数据”信息技术手段提升管理效率,做到民有所呼、我有所应。

邓叔是一名退休老党员,成为城东社区官塘小区的网格管理员后,他主动配合社区干部派发各种宣传资料给网格居民,协助社区干部做好环境卫生治理、矛盾纠纷调处等工作。他说:“街道给我们社区治理定人、定岗、定责,我们就要全力配合,发挥好党员的先锋模范作用。”

## “2”张清单=事事有着落

明确任务清单抓部署。城东社区以山美街道城市基层党建重点工作任务、社区重点工作内容、小区治理存在的问题,结合高州市下发的村(社区)党建(组织)年度工作清单和街道党工委制定的周任务清单,来制定日任务清单,细化任务,扎实推进,做到一周一安排、一周一过关。

明确问题清单抓落实。城东社区采取入户走访联系、张贴“心愿墙”、公布“微心愿”征集二维码、开通热线电话等多种方式,线上线下多渠道收集群众有关生活服务、环境整治、法律咨询、医疗保健等诉求,形成问题清单。将群众问题清单进行分析研判,梳理汇总,按照“反复解释类”、“转交办理类”、“受理自办类”分类梳理。对简单问题,当即答复;一般问题,限时办结;复杂问题分析研判,建立台账,联合相关单位、部门及党员共同办理,并由社区统筹做好问题清单落实情况的跟踪督办,实行销单管理,确保事事有着落。

“社区党员真是贴心!昨天我刚向社区反映了邻居噪音问题,没想到今天就有党员过来协调,现场就把问题解决了!社区推出的那个‘微心愿’活动,真管用。”家住高州山美街道城东社区高凉东路二区的陈女士高兴地说。原来,她家附近有些住户一到晚上就出来跳广场舞,音量开得比较大,严重影响了她晚上做作业,这让她非常不满。经过社区解决问题后,陈女士终于不再受噪音困扰。



党员志愿者开展交通劝导志愿服务活动。



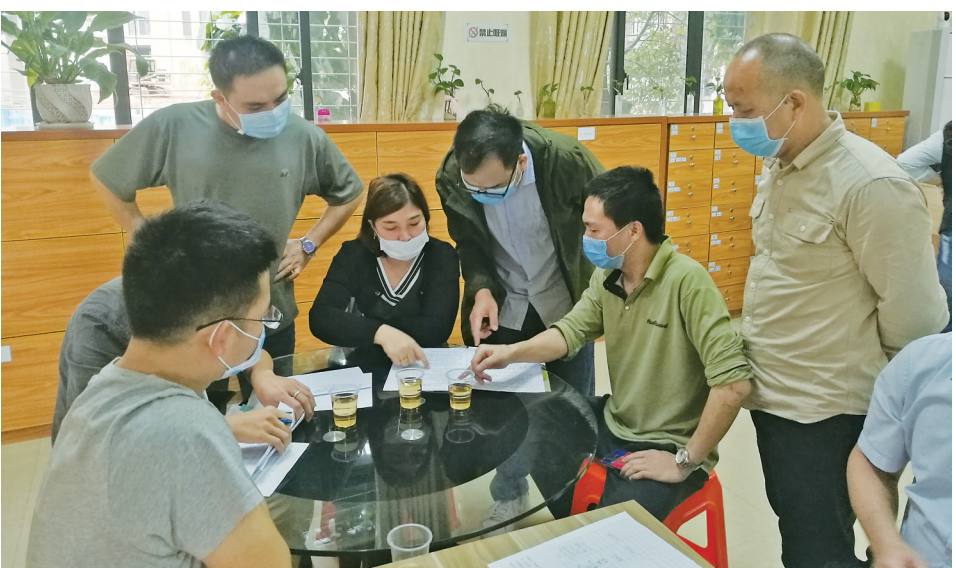
通过“三凝聚三发挥”的措施,集聚单位、党员、人才的力量,一批民生实事得到落实。图为建成后的金岭小区口袋公园。



搭建社区人才驿站便民服务平台,开展志愿服务活动。图为教师人才为社区学生开展教育辅导活动。



社区人才驿站便民服务平台开展志愿服务活动。图为医疗卫生人才为社区居民测量血压。



社区党员参与网格化治理,协助社区干部开展疫情防控流动人口排查登记等工作。

## “3”大工作法=服务更优质

落实“五化”一线工作法,提供高效服务。“五化”是指工作队伍组团化、工作内容项目化、工作任务清单化、工作办结限时化、工作督促制度化。城东社区建立街道干部“一线工作”网络,街道驻社区干部下沉入社区,社区居民小组网格直接联系群众。街居干部下沉一线工作主要围绕基层党建和基层治理等重点工作(项目)开展。推行首问首办工作制度,一般问题1天内解决,重大问题1周内解决,特殊按层级上报、及时研判,限时办结,并按程序反馈。山美街道党工委以强化督促检查为手段,成立专门工作组负责督促推进。

落实“保姆”工作法,提供周到服务。“保姆”工作法是指对辖区居民、单位和企业提供贴心、贴近、精准而无微不至的政务服务,像“店小二”那样,提供“随叫随到、服务周到、说到做到”的“三到”服务。今年以来,为了让企

业专心致志谋发展,城东社区为其提供领办、代办和帮办等“保姆式”服务,帮助企业解决发展过程中的各种难题;为了让社区群众“应接尽接”新冠疫苗,城东社区邀请医务人员进社区集中接种疫苗,并亲自带领医务人员到行动不便的居民家中接种。

落实云端工作法,提供便捷服务。云端工作法是指利用互联网高效便捷的优势推出“微心愿”、“一码通”等线上服务,“让数据多跑路、群众少跑腿”。近段时间,城东社区创新开展“群众点单、社区派单、党员接单”模式的“微心愿”活动,打通联系服务群众“最后一公里”,截至目前,该活动共计点亮“微心愿”54条,服务好评价率达99%;城东社区还推出了“一码通”平台,推动服务事项下沉,提高便利化水平,群众通过扫描“一码通”二维码,不仅可以了解办理事项的内容、时限,还可以自行上传资料办理一些事项,非常方便快捷。

## “4”项制度=建立长效机制

完善组织生活制度,建强组织。城东社区党支部严格落实“三会一课”制度,支部党员大会每3个月召开一次,支委会和党小组会每月召开一次,党课每季度开展一次。社区党支部坚持开好组织生活会,每年进行一次民主评议党员活动,同时向街道党工委推荐表彰优秀共产党员,严肃处理不合格党员。

完善居民自治制度,增强自治。城东社区实行居民委员会主任、副主任和委员,由本社区全体有选举权的居民或者由每户派代表选举产生;也可以在各个居民小组中选举产生。城东社区修订完善的《居民自治组织职责》细化了居民代表共同参与社区事务的事项,真正做到了群众的事群众定、群众的事群众办、群众的事群众管,有效提高了社区居民自我管理、自我教

育、自我服务、自我约束的能力,引导全体居民相互监督、共同遵守,积极打造共建共治共享的和谐社区。

完善居民服务制度,做强服务。城东社区完善以社区党群服务中心为主体,社区志愿者服务队为补充的社区服务网络,努力为社区不同需求的居民群众提供社会化服务,把与居民群众生活相关的供水、供电、排水、电力、物业管理等职能整合到社区党群服务中心,由主管部门委派专人驻区开展服务。

完善共建共治共享机制,加强联合。社区党支部指导和组织居委会和社区各类组织,广泛开展社区物业、就业、医疗、文体、治安等社区公共服务,不断拓展服务领域,全方位满足社区居民的多元化服务需求。

## “5”支队伍=五股源头活水奔涌

发挥社区干部队伍领头作用。以社区换届先行点和非户籍党员试点工作为契机,顺利选举产生年轻化、高学历的“两委”干部8人。干部队伍平均年龄35.6岁,是历届最年轻的一届,使社区干部队伍的战斗力和提升,社区党组织在社区治理中的核心作用得到加强。城东社区党支部组织强化日常培训,每季度至少开展一次集中培训、分批培训。创新教育培训方式“走出去”与“引进来”相结合,每年至少组织一次社区干部到先进地区学习考察和参观交流,创新理念,拓展发展思路;请市县各类专家、学者到社区开展授课、讲座、交流、座谈等。通过“走出去”和“引进来”,再结合现代信息技术、“互联网+”、微信群、手机报等多样化培训视野,增强抓基层治理的意识和能力。

发挥“大党委”兼职委员队伍领导作用。城东社区有“大党委”兼职委员2名,兼职委员每月到社区工作时间不少于5天,积极配合街道、社区党组织牵头召开联席会议,对社区公共利益和群众切身利益事务进行民主议事协商,同时结合机关企事业单位“双报到”工作,推动社区与“双报到”单位、驻社区单位建立健全联系沟通制度,定期集中会商社区为群众服务的相关事务,做到党建工作联做、社区资源联享、公益事业联办、服务难题联解、文明城市联创、综治维稳联控。

发挥社区党员队伍先锋模范作用。城东社区党支部加强入党积极分子队伍培训,制定好党员发展计划,严把党员的管理,在疫情防控、平安创建等工作中充分发挥先锋模范作用。例如,在疫情防控工作中,城东社区实行网格包联、定格定责,把网格内党员的职责进行明细化,每位党

员都要做好责任网格内的疫情防控工作,包括流动人口的信息登记、宣传防疫、健康监测等工作,并加强邻里互相监督,及时举报聚集、异地车辆出没、租客身体不适等现象,织密了流动人口防疫“过滤网”。

发挥“双报到”单位党员队伍协助作用。城东社区将收集到群众关注度、受益面广、贴近居民、贴近生活、群众热切希望解决的惠民项目,形成社区“为民办实事”项目清单,与“双报到”单位党组织、党员积极沟通协商,引导他们主动认领“为民办实事”项目清单中的“承诺事项”,并制定专项工作方案,明确办理期限和目标。城东社区党支部对报到单位党组织和党员承接项目提供必要的支持,向诉求方及时沟通办理情况,向诉求方及时反馈办理情况,保障群众知情权。

发挥志愿队伍服务作用。城东社区党支部进一步加强社区志愿者队伍的规范化建设,实行社区志愿者注册登记管理制度,鼓励和引导社区居民广泛参与社区志愿服务和公益活动。在继续加强社区工作者队伍建设的同时,积极开展各种服务群众的公益活动,提高社区居民对社区建设的参与度。通过争取政府支持、引导,建立社区志愿服务的社会评价机制和激励机制,如志愿者注册登记制、志愿服务时间储蓄制、服务承诺制等,规范志愿者服务机制,并通过共产党员、共青团员和其他先进分子的模范行为,带动居民参与,不断壮大社区志愿者队伍。

据了解,该社区推出“12345”工作体系以来,为党员服务122次,为企业提供服务16项,帮助群众解决问题357个,有效地促进了社会治理,不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感,让“城东社区”成为一张响亮的城市名片。