

# 服务无止境 润物细无声

## ——鲁山县三级党员群众综合服务网络工作巡礼

“对不起！您要办理的流动人口证明还缺少一张近期免冠照片，请您补齐后再来，我们会在7个工作日内为您办好。”“您好！您反映的梨树病害，昨天也有果农来咨询过。您先回去，周三我们将组织技术人员，到铁家庄村党群综合服务站开展集中服务，到时有专家为您支招。”“谢谢这位同志，您为我补办的新农合证太及时了！我家老太太有病住院，正等报销哩”……

如今，在尧山脚下、沙河两岸，鲁山县遍布城乡的581个党员群众综合服务中心（站），已成为鲁山一道亮丽的风景线。在这里，从法律援助到纠纷调解，从政策咨询到证照办理，从生产经营到学习培训，服务项目涵盖了城乡经济发展和生产生活的方方面面；在这里，小事能现场办，大事可代办理，广大党员群众亲切地把党员群众综合服务中心（站）称为“温馨的家”。

### 打造党建利民格局

建立健全党员群众综合服务三级网络服务是建设服务型基层党组织的有力抓手，对于坚持党的群众路线、践行“三严三实”要求具有重要意义。鲁山县委对县、乡、村三级服务网络建设和服务工作高度重视。今年，在县委财政非常困难的情况下，该县拿出资金68万元，加强软硬件建设，实现了县党员群众综合服务中心与县行政服务大厅的有效套合；采取以奖代补的形式，对25个乡镇（街道、办事处）服务中心分别给予10万元的补贴；下拨资金280万元，升级改造了28个村级服务站，有力支持了党员群众综合服务三级网络建设。

县委的重视和支持，有力调动了基层的积极性和责任感。各乡（镇、街道、办事处）倾力抓建设，对室内布局、办事流程、服务规范等，主要领导亲自督办。库区乡党委筹资181万元，在东许庄社区建成鲁山县第一个服务中心；下汤镇党委书记三天两头跑工地察进度；赵村镇党委书记从党群综合服务中心的土地征用到资金筹措，亲力亲为。

鲁阳街道办事处党委书记徐建新说：“县里对党员群众综合服务中心建设的支持力度之大、标准之高、要求之严，我们没有任

何理由搞不好，如果搞不好了，上给县委交不了卷，下给群众没法说。”

现在，各个机关大院条件最好、设施最全、人流量最多的地方一定是党员群众综合服务中心（站）。对党员群众来说，县、乡、村服务中心（站），不仅是凝聚民心的场所，而且是强基固本的阵地，犹如一座座“连心桥”，将党和群众的心紧紧连在一起。

### 创新党建为民载体

基础建设是前提，规范运行是关键，发挥作用是目的。为建设规范高效的服务网络，鲁山县委研究出台一系列制度措施，探索推行“五四三”工作模式，对县、乡、村党员群众综合服务中心（站）的职能、职责进行具体界定。

——以县党员群众综合服务中心为龙头，落实五项职能，当好服务龙头。五项职能即综合服务职能、体系管理职能、统筹协调职能、督导问效职能、考评奖惩职能。县党员群众综合服务中心与县行政服务中心有机结合，依托原有的41个服务窗口，增设党务服务窗口，新设体系管理办公室、党员志愿者服务站、便民服务平台等，使功能更加完善。依托体系管理办公室，加强对县级党员群众服务中心的日常管理，对乡、村两级党员群众综合服务中心（站）进行业务指导。同时，成立督察组，跟踪督察村（社区）党员群众服务中心（站）工作开展情况，收集党员群众意见建议。

——以乡（镇、街道、办事处）服务中心为骨干，突出四个有形化，当好服务纽带。四个有形化即项目设置有形化、管理运行有形化、规范服务有形化、责任落实有形化。根据群众需要设置服务项目，各乡（镇、街道、办事处）结合实际，设立各具特色的服务项目，每个服务窗口保证两名工作人员，专职专用。对办理事项按“即办、承办、代办、补办、退办”不同类型，按照程序规范办理，积极打造集党务、村务、服务、商务、事务为一体的综合服务平台。

——以村（社区）服务站为基础，推行三项服务，当好服务先锋。三项服务即做好值

班服务、做好代办服务、开展集中服务。村两委干部轮流在服务站值班，对需要村里办理的简单手续，值班人员审查后直接办理；对群众在政策法规、办事程序方面的疑惑问题，值班人员当面解答；对群众反映的矛盾纠纷等问题，值班人员及时调处解决。村里不能直接办理的证件等，由村干部到乡（镇、街道、办事处）或县行政服务中心为群众集中代办。

党员群众综合服务中心（站）的最基本职能是服务党员群众。为打造一流的服务，鲁山县委出台了党员群众综合服务中心（服务站）星级管理办法，设置“值班星、卫生星、代办星、记录星、服务星”，努力创造让党员群众满意、让群众满意的服务环境。办法一出，各乡（镇、街道、办事处）明争暗赛，千方百计在服务上下功夫。熊背乡采取统一服装，佩戴胸牌举措，强化服务热情和质量；辛集乡、赵村镇在服务中心安装触屏查询系统，为群众提供方便；琴台街道、汇源街道安装LED屏，滚动播放办事流程……

为实现对乡、村党群综合服务中心（站）的实时监控，鲁山县投入资金38万多元，建立网络监控系统，与25个乡镇（街道、办事处）联网对接，并与50个村（社区）服务中心（站）联网，乡村服务中心（站）服务如何、作风怎么样，鼠标轻点，一目了然。

为切实把三级服务网络“用起来”，鲁山县委将服务作为永恒主题，县党员群众综合服务中心收集基层党员群众需求信息，整合县直单位各类服务资源，每月8日、18日、28日，组织或督促县直单位深入乡、村党员群众服务中心（站）开展“党群直通车”服务活动，宣传党的农村政策，开展义诊活动、组织文艺演出、推广农村科技知识，为群众提供贴心暖心的服务。

### 着重党建惠民实效

鲁山县是国家重点扶持贫困县，如何走出一条特色产业集成之路，强村富民，成为摆在乡、村两级服务网络面前的一大难题。

库区乡擦亮“汽车上的乡政府”这一名片，引导群众大规模种植蓝莓，并成立特色产业党支部，采取“党支部+基地+农户”经营

模式，力推这一产业强劲发展。目前，蓝莓种植突破1000亩。“汽车上的乡政府”连转13载，跑实为民路的感人事迹，被多家国家级新闻媒体报道，还被拍摄成党员教育电视片，荣获全省观摩评比一等奖。董周乡以党员群众综合服务中心为依托，采取“服务站+合作社+党支部+农户”的方式，在资金、技术、信息、产销方面加大支持力度，壮大特色产业，打造出了远近闻名的五里岭经济林果长廊。

激情点燃先进性，为民服务意正浓。鲁山县委积极推行设岗定责、创建先锋岗、志愿者服务等活动，将乡村无职党员的力量凝聚在鲜红的党旗下。团城乡清水河社区组建党员志愿服务队，薅杂草、捡垃圾，净化景区卫生；马楼乡西社区82岁的老党员袁午寅，组建老年道德协会，调解邻里纠纷100多起；露露街道党员群众服务中心拓展信息化服务方式，以“互联网+服务中心”的方式，创设“网络服务室”，对想网购但缺经验的老年人，从挑选货物到下单付款，代为办理，群众只需签收收货就可以了。团城乡以党员群众综合服务中心（服务站）为阵地，成立老年互助协会，提供老人互助、文化娱乐、矛盾调解、社会公益等服务，被市委组织部、市委老干部局授予“全市离退休老干部先进集体”。

服务无止境，润物细无声。鲁山县委组织部负责人说，组织部将始终把服务中心（站）建设作为密切党群干群关系的重要载体和平台，作为夯实基层党建基础的一件大事来抓，不断完善功能、拓宽领域、丰富内涵、提升层次，充分发挥服务发展、服务民生、服务群众、服务党员的引领作用，努力打造党员群众离不开的“温馨家园”。

目前，各乡（镇、街道、办事处）党员群众综合服务中心共办理服务事项21823项，为群众办好事实事3280件。各村（社区）服务中心（站）化解矛盾纠纷3600余起，为群众代办户口、低保等手续证件49000余件。县、乡级职能部门以“党群直通车”的开通，走村入户开展健康义诊、科技培训、法律咨询等服务1230余次。

（郭祥昭 张正领 常洪涛）

## 党建在线

# 基层党组织要唱响服务主旋律

平组言

党的基层组织是党全部工作和战斗力的基础，是团结带领群众贯彻党的理论和路线方针政策、落实党的任务的战斗堡垒。新形势下，群众服务需求日益增多，特别是发展进入新阶段，改革进入攻坚期和深水区，许多改革发展稳定举措直接关系群众切身利益。这就要求各级党组织必须转变工作方式、改进工作作风，把服务作为自觉追求和基本职责，寓领导和管理于服务之中。

近年来，我市围绕加强基层服务型党组织建设，以党员群众综合服务中心（站）建设为抓手，着力构建县乡村三级便民服务体系。全市各级党组织秉持“为群众办好事、让群众好办事”的理念，建强用好服务平台，打通联系服务群众“最后一公里”，以服务贴近群众、团结群众、引导群众、赢得群众。

要三级联动、上下贯通。县级党员群众综合服务中心要与行政审批服务中心对接套合，全面优化行政审批，简化办事流程，推行高效便民服务；乡（镇、街道）党员群众综合服务中心要整合服务职能，实行“一厅化办公、一窗口受理、一站式服务”；村（社区）要以活动场所为依托，建立集“两委”干部办公、群众事务代办、党员教育培训、文化娱乐活动等为一体的便民服务场所，努力实现“群众办事不出村、矛盾化解不出村”，全面构建以县服务中心为龙头、县镇服务中心为骨干、村（社区）服务中心（站）为基础的上下联动、覆盖城乡、运转高效的三级便民服务体系。

要创新方法、优化服务。以“环节最少、程序最短、时间最短、服务最好、效率最高”为目标，不断延伸服务触角、拓宽服务渠道、创新服务方式，实现服务方式由被动服务向主动服务、单一服务向综合服务转变，切实让群众少跑路、快办事。要把群众意愿作为第一信号，群众满意作为第一标准，因地制宜地开设特色窗口、开展个性服务，有效借力“互联网+”，为群众提供多样化保障。

要强化保障、常态长效。统筹整合党建资源、行政资源、社会资源向基层倾斜，推动人往基层走、钱往基层投、事在基层办。落实村（社区）工作运转经费、党建经费、服务群众专项经费，确保基层有资源、有能力为群众服务。认真落实在职党员到社区报到为民服务制度，从群众身边事做起，促进便民服务常态长效。

宝丰县：

## 强化激励增添基层干部干事动力

本报讯“我原来是县公安局的一名干警，2012年8月到乡镇任职，经过一年多的基层磨炼，走上了镇级党委书记的岗位。这是县委对年轻干部的激励，给予我们动力，又赋予我们更大责任。我们一定努力工作，不负重托，再创新的业绩。”日前，在全市组织系统基层大调研中，宝丰县商酒务镇纪委书记宋伟说。

近年来，宝丰县结合当前乡、村两级干部队伍现状，着力强化正向激励措施，通过典型激励、绩效激励、政治激励，为基层干部干事创业增添了动力。

以全国人大代表、优秀法官朱正刚等先进典型为标杆，该县广泛开展“学先进、找差距、见行动”活动。在典型示范带动下，先后选树一批十佳党员、十佳党组织、十佳党组织书记。目前，全县“双强”党组织书记达到264名。

在乡镇机关干部中推行

干部绩效积分制管理。2012年以来，该县先后有21名积分靠前的、实绩突出的优秀乡镇干部被选拔为科级干部，38名表现优秀的村党支部书记、村委会主任、大学生村干部考录为乡镇公务员或考录为事业编制人员，让村两委老干部工作有奔头、干事有劲头。

对优秀“双强”党组织书记厚爱一分。对到乡镇基层工作的干部，该县优先提拔使用，鼓励引导县直单位干部到基层接受考验、砥砺品质，先后有89名“双强”党组织书记被推选为县级以上“两代表一委员”。

2011年以来，该县通过“两推荐两差额两票决”“五要素量化、三差额票决”等方式，在县直机关事业单位选拔36名35岁以下优秀年轻干部到乡镇机关任职，激发了年轻干部到基层摔打磨炼、干事创业的积极性。

（张龙江 常洪涛）

新华区：

## “互联网+”为基层党建插上翅膀

本报讯“真是没想到，现在在手机上就可以查询办事流程和了解全区党建最新动态了。”近日，新华区西高皇街道干部张丽指着手机上“新华区党群服务”微信公众号说。

今年以来，新华区着力提升服务品质、拓宽服务内容，在代办服务、志愿服务、专项服务等“线下服务”的基础上，积极探索“互联网+党建”模式。该区开通了“新华区党群服务”微信平台，在平台上设置了“网上办事、服务指南、最新动态”等菜单，实现了信息推送、智能回复、在线交流等功能；还及时推送全区党

建工作的新进展、宣传各地党建经验好的做法。党员群众只要发送“低保、二胎、贷款”等关键词，系统即刻能自动回复办事流程、地点和联系方式等。党员群众也可以直接发送问题及意见建议到该平台，会及时得到反馈结果。

同时，该区建立了党群服务网站，与该微信平台互联互通，有效整合了资源。目前，该平台已接收问题咨询、意见建议200余条，推送信息60余条，解决实际问题110余个，切实搭建起了党建工作连心桥。

（杨心武 潘涛 常洪涛）



为提升党员干部能力素质，推动我市产业集聚区加快发展，11月9日起，市委组织部在华东理工大学举办为期一周的全市产业集聚区建设与招商引资专题培训班，主要培训课程有宏观经济与产业发展、区域经济与园区产业规划、园区核心竞争力建设、招商引资等内容。图为专题培训班开班仪式现场。

邹浩飞 摄

## “以考促建”推动制度“落地生根”

# 新城区出台《基层四项基础制度建设考评办法》

本报讯 近日，新城区出台《基层四项基础制度建设考评办法》，分类制定了镇（街道）、村（社区）四项基础制度建设考核细则，以有力的目标管理、考评激励树牢大抓基层、建强基础的鲜明导向，推动基层四项基础制度“落地生根”。

该区坚持贴近实际、务实管用原则，制定了基层民主科学决策、矛盾纠纷排

查调处、便民服务、党风政风监督检查等4个考评细则，将基层四项制度建设的目标任务细化为19大项、91小项工作重点，设定考核总分值110分。通过述职汇报、座谈走访、明察暗访等方式进行考核，强化目标管理，严格责任落实，推动基层党建制度体系建设量化、具体化。

该区坚持定期考核与平时考核相结

合，对镇（街道）、村（社区）等基层党组织制度建设情况实行星级管理，制度建设达标率80%以上的，授予“四星级”“五星级”党组织称号，奖励工作经费，优先表彰奖励；对制度建设落实较差、达标率低于80%的，责令限期整改；制度建设严重滞后、走形式的，对基层党组织书记给予组织处理。

（李阳 常洪涛）

叶县九龙街道不断完善基层四项基础制度

# 大事要事怎么办 还得群众“说了算”

本报讯“按照年初由党员代表、居民代表及居民组长会议形成的修建胡家庄道路的决议，现在这个事有着落了，我们争取到了资金17万元……”近日，在叶县九龙街道北关社区居委会会议室，社区党支部书记陈金玉向与会的党代表、居民代表介绍一事一议项目的实施情况。

九龙街道自成立以来，不断健全完善基层民主决策、矛盾排查化解、便民利民服务、党风政风监督追基层四项制度建设，积极探索创新，建立完善工作机制，确保了大事、要事群众“说了算”。

民主科学决策制度是核心。该街道采用“四议两公开”工作法，凡涉及群众根本利益的重大决策、重大项目安排、大额资金使用等重大事项，均严格按照“四议两公开”工

作法进行。为确保民主决策科学、有效，街道纪工委牵头，定期对各村（社区）“四议两公开”工作法实施情况进行督察。今年以来，该街道基层党组织通过民主科学决策制度研究基层重要问题40余件，实现了大事要事怎么办、群众“说了算”。

矛盾调解化解制度是关键。该街道积极搭建矛盾调解化解的平台，最大限度将矛盾纠纷化解在基层。全面推行网格化服务，把街道划分为96个基础网格，660名党员参与其中，保证每一网格每一小区都有党小组分包。党员干部根据分包网格定期对群众进行走访，排查不稳定因素，收集民情民意、化解各种矛盾，并将相关情况及时记录在案，接受组织及居民代表随时查阅和监督。截至目前，该街道共走访群众350户、企业17

家，收集意见300余条，化解矛盾50起。

便民服务制度是重点。九龙街道以党员群众综合服务中心（站）建设作为便民服务的重要抓手，目前已实现了16个村（社区）党员群众综合服务中心（站）建设全覆盖；党员群众综合服务中心（站）便民服务大厅设立了4个金融自助代办网点，建立1个爱心超市，实现了党务政务服务、社会便民服务、商家惠民服务“三位一体”；组织12支志愿者服务队，设立志愿者服务站10个，积极开展捐款、义诊、救灾、献血等一系列志愿服务活动。开展“一联系、三服务”（党支部联系党员，党员服务群众、服务社会、服务发展）活动，实现便民服务无缝隙。

党风政风监督检查制度是保障。以党员干部勤政廉政为重点，以北关为试点，实

施三级责任清单制，分别对村（社区）党支部、党小组、党员以书面形式明确责任清单，按照旬记录、月督察、季交流、年评议的工作机制，将党建责任清单的落实情况纳入年度党建考核目标。年终落实逐级述职制度、民主测评制度、责任清单考核制度和现场打分制度，按照街道党工委对党支部、支部对党小组、党小组对党员实施责任清单考核和居民代表测评党员，党员测评全体干部的“三级考核、两级测评”办法，对群众反映好、成绩显著的党支部、党小组、党员进行表彰奖励，依据测评结果发放黑旗，并将结果作为评优争先的依据。目前，该街道已建立清单台账48个，1名党员因责任落实不到位被支部书记约谈，有6名党员干部表现优秀被街道党工委奖励。

（丁伟 常洪涛）