

各地 联系服务群众 经验做法选编

中央党的群众路线教育实践活动领导小组办公室 编

党建读物出版社

各地 **联系服务群众** 经验做法选编

中央党的群众路线教育实践活动领导小组办公室 编

党建读物出版社

图书在版编目(CIP)数据

各地联系服务群众经验做法选编 / 中央党的群众路线教育实践活动领导小组办公室编. —北京:党建读物出版社, 2013. 6

ISBN 978 - 7 - 5099 - 0413 - 8

I. ①各… II. ①中… III. ①群众工作—经验—中国
IV. ①D64

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 041627 号

各地联系服务群众经验做法选编

GE DI LIANXI FUWU QUNZHONG JINGYAN ZUOFA XUANBIAN

中央党的群众路线教育实践活动领导小组办公室 编

党建读物出版社出版发行

<http://www.djcb71.com>

(北京市西城区南横东街 6 号 邮编:100052 电话:010-58587632 / 7681)

新华书店经销 大厂益利印刷有限公司印刷

880 毫米 × 1230 毫米 32 开本 4.25 印张 81 千字

2013 年 6 月第 1 版 2013 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5099 - 0413 - 8 定价: 10.00 元

本社版图书如有印装错误可随时退换(电话:010-58587660)

目 录

- ◎把政府的“好心”办成群众满意的“好事”
 - 北京西城区广外街道把党支部建在民生项目上 (1)
- ◎“一站三中心”一切以群众为中心
 - 天津宝坻区推行乡镇“一站三中心”工作模式 (5)
- ◎一名党员联十户 你有困难我服务
 - 河北饶阳县在村级建立“1+10”党员联系户制度 (9)
- ◎穷在深山有远亲
 - 山西和顺县开展“三联五帮”城乡共建活动 (13)
- ◎干部上门解难题 群众签字才算数
 - 内蒙古土默特右旗实行干部上门联系服务群众 (16)
- ◎党性的光辉 爱心的传承
 - 辽宁郭明义爱心团队服务群众奉献社会 (19)
- ◎千名处长进千村
 - 吉林省直机关工委组织机关干部联系服务群众 (23)
- ◎联村惠民生 携手促发展
 - 黑龙江佳木斯市住房保障局与梨树村联建结对子 (27)

- ◎ 区域化党建再创联系服务群众新优势
 - 上海以区域化党建助推组团式联系服务群众工作 (31)
- ◎ 擦亮为民服务的窗口
 - 江苏南京市车管所争创“人民满意”单位 (35)
- ◎ 81890 “拨一拨就灵”
 - 浙江宁波市打造“三位一体”公共服务平台 (39)
- ◎ 市民的“贴心小棉袄”
 - 安徽合肥供水集团竭力打造为民服务品牌 (43)
- ◎ 丢掉官气沾土气 承接地气聚人气
 - 福建宁德市坚持领导干部“四下基层”工作制度 (47)
- ◎ 面对面访民事 心连心解民忧
 - 江西南昌市青云谱区深入开展“民情家访”活动 (51)
- ◎ 宣传队 工作队 服务队
 - 山东选派“第一书记”抓党建促脱贫 (55)
- ◎ 家有难题 请找老李
 - 河南濮阳市“老李服务热线”成为服务百姓
贴心线 (59)
- ◎ 干部走乡间田埂 实事暖百姓心窝
 - 湖北开展“三万”活动全方位推进群众工作 (63)
- ◎ 干部俯身帮群众 群众直面评干部
 - 湖南衡阳市石鼓区松木乡探索完善“三有两评”
工作法 (66)
- ◎ 党代表工作室：党员群众的“连心室”
 - 广东东莞市探索建立发挥党代表作用新载体 (70)

◎群众动嘴 干部跑腿

——广西百色市创新“农事村办”服务群众机制……………（74）

◎整治庸懒散贪 树立为民新风

——海南东方市严肃整治庸懒散贪转变干部作风……………（78）

◎干部沉到院坝里 实事办到心坎上

——重庆江津区党员干部参加院坝会联系服务群众……………（82）

◎要得群众好评 先听群众批评

——四川营山县城南镇“有奖批评”凝聚党心民心……………（85）

◎让农民工离乡不离党

——贵州安顺市农民工金融服务中心党委真情为
农民工服务……………（89）

◎重新拾起群众工作“传家宝”

——云南孟连县建立干部直接联系群众“五项制度”……………（93）

◎让农牧民得实惠感党恩跟党走

——西藏大规模选派机关干部驻村强基础惠民生……………（97）

◎“三问”摸实情 “三解”惠民生

——陕西汉中市推动干部下基层全覆盖常态化……………（101）

◎“民情流水线”搭起党群生命线

——甘肃兰州市西湖街道实施“民情流水线”工程……………（105）

◎干部晒黑了 村庄变美了

——青海开展“党政军企共建示范村”活动……………（109）

◎进百家门 解千家难 暖万民心

——宁夏灵武市全方位服务破解移民群众融合难致
富难……………（113）

◎得民心 稳边疆

——新疆伊宁市建立完善“四知四清四掌握”机制 (117)

◎“八法”赢得八方赞

——新疆生产建设兵团第七师全面实施“八法工作制” (121)

后 记 (125)

◎ 把政府的“好心”办成群众满意的“好事”

——北京西城区广外街道把党支部建在民生项目上

2012年腊月廿三，北京又是一个寒冷的日子。在市场上置办年货的广外街道王文敏大妈跟熟人唠了起来：“往年冬天家里冷，待不住，都是挤到儿女家过年。今年上面帮咱把老房子改造了，家里暖和了，楼道亮堂了，我把儿女都叫来，在咱当爹妈的家里过年才是正理儿……”

王大妈津津乐道的就是老旧小区综合整治工程。北京市中心城区有近6000万平方米20世纪八九十年代甚至更早建设的老楼房，保暖、抗震、水管线等性能较差，居民们自称是“国际化大都市中被遗忘的角落”。北京市计划从2012年到2015年，对这些老楼进行综合整治，让居住其中的400万居民生活得更舒适。这是“天大的好事”，但也是“天大的难事”，难就难在工程复杂、涉及面广、群众个性化需求多。

怎样才能把市政府的惠民实事办成基层群众满意的好事？广外街道首先想到的是，在这一重大民生项目上建组织，发挥党组织和党员干部的作用集中攻坚。他们在老旧小区综合整治项目上建立11个联合党支部，成员包括市区选派党员、街道社区干部、项目党员经理以及所在小区

德高望重的居民党员等，以党建工作引领和保障工程顺利推进。

由“政府要干”变为“百姓要干”。惠民工程不能政府一厢情愿地搞，必须征得群众的理解和支持。启动之初，很多居民不理解，觉得这是政府“闲得慌”、“瞎折腾”。联合党支部组织党员干部利用晚上和节假日时间，挨家挨户宣传改造后的好处，展示效果图打动人心，发放调查表征求意见，解读具体政策消除困惑，动员群众共同创造美好家园。无数次点对点解释、面对面交流，综合整治工程终于取得群众支持，由“政府要干”变成“百姓要干”。小红庙2号楼75岁的王凤岐老人身有残疾，表示不想参加改造工程，担心施工影响自己的正常生活。联合党支部成员十几次入户宣传，陪着老人实地参观改造好的老楼，承诺尽量把施工影响降到最低。老人最终同意施工，完工后感到非常满意。

由“各方利益诉求”变为“共同利益追求”。综合整治



▲北京西城区广外街道在老旧小区综合整治项目上建立了11个联合党支部

工程中，产权单位、施工监理、物业公司以及居民各有各的利益诉求，都想实现自己利益的最大化。对此，联合党支部创立《民情日记》，成立“民情传递队”、设立

党员“和事佬”，按照“一户一策”原则走访接访，深入了解居民的具体需求。按照工程本身、工程以外和工程后续三种情形，梳理群众反映集中的拆违、搬迁、停车、绿化、保修等问题，通过联席会、现场会、恳谈会等形式，召集各方代表充分表达利益诉求，反复公开协商辩论，以保证居民群众利益为前提，寻求各方利益最佳交汇点，最终将民生工程变成“民心工程”。第一联合党支部《民情日记》记录下了这样一段场景：“7月11日，施工队对小红庙7号楼南侧管道改造时，一位居民前来阻止，说污水井对着自家窗户口，臭味太大，换了管也不行。接到反映后，联合党支部派人现场协调，将污水井向西南方向挪了2米，原污水井废弃填实，施工继续进行。”

由“各干各的”变为“协同推进”。老旧小区综合整治是一项系统工程，需要调动条条块块、方方面面的“正能量”。联合党支部整合选派干部职能优势、个人专长和街道社区干部熟悉社情民意的优势，通过支部成员定期会商、同步规划、协调推进等方式，一改以往小区施工“单打一”的习惯，能同步干的决不单干，能一次干完的决不分两次，先后帮助群众解决楼顶漏雨、楼道节能灯损坏、楼前无障碍设施破损等工程以外的问题300余个。杨志强是北京市住建委选派的调研员，作为第二联合党支部书记，他带支部成员每周最少抽两天时间，研究工程进度一次，深入现场办公一次，安全督导检查一次。针对非工程项目但群众反映强烈的老楼上下水问题，发挥自身优势，多次咨询市、区相关部门，将其纳入节能保温改造项目，解决了困扰百

姓生活多年的老大难问题。小区居民送来锦旗：“为民办事关怀备至，为民解忧情深似海。”

点评

广外街道借鉴北京奥运会以来形成的党组织联动共建机制，在综合整治项目上建立联合党支部，发挥党组织和党员的作用，把政府为民的“好心”真正办成了群众满意的“好事”。这启示我们：只要始终与群众站在一起，多为群众着想，多与群众商量，多争取群众的理解，把事办到群众心坎上，群众就会领情，就会支持，党群、干群关系就会更密切、更融洽、更和谐。

◎ “一站三中心” 一切以群众为中心

——天津宝坻区推行乡镇“一站三中心”工作模式

天津市宝坻区郝各庄镇西郝各庄村的王景云大爷很顺利地到镇里领到了良种补贴，他激动地对值班领导说：“前几年到镇里办事不知道找谁，只能一个门一个门地进，一个人一个人地问，跑了五趟才办成。现在镇里干部都待在大厅里，进门就有人领着办，来一趟就领到钱了，真方便！”

群众享受到的便利，源于宝坻区从2009年开始实行的乡镇工作模式改革。改革的重心是推行“一站三中心”，实行“一村一站一助理”，为农民群众打开方便之门。

“七站八所”合一处，一门办妥所有事。宝坻区从镇街发展经济、社会服务、维护稳定“三大块”工作职责出发，将原来的“七站八所”合并为经济发展、社会事务和综治信访“三个服务中心”，实行一个窗口受理、一条龙服务、一次性办结。另外，还推行了项目跟踪服务和“节假日预约”，为申办人提供定时、定事、定人服务，做到急事急办、特事特办。带班领导和工作人员全部挂牌上岗，各项制度和服务内容全部公开，让办事的群众一目了然。大口屯镇镇北村一位村民到镇社会事务服务中心反映家庭困难，申请社会救助。工作人员了解到她丈夫是精神病、儿子上

大学、房子年久失修等困难，责成专人联系民政局，为她办理了低保，并争取到“安居工程”政策，帮她家盖起新房。

“一村一站一助理”，群众有事我来办。依托村级组织活动场所，延伸“三个服务中心”工作触角，在村居建立综合服务站，选派镇街干部驻村工作，实行“一村一站一助理”，保证群众随时找得到人、办得了事。需要到镇里办的，可以将有关凭证交给村级事务助理代办，不收取任何费用。这几年，全区各镇街农村医疗保险参保人员的相关手续，全部由村综合服务站集中统一代办。村级事务助理在村工作期间，还要与村干部一起每天入户了解情况，排查矛盾，解决纠纷，在《民情日记》中记录每次入户走访情况，要求



▲天津宝坻区马家店镇大兰各庄村村级事务助理和村干部一起在为群众办理粮补手续

走访小村每年全部入户，走访大村入户率要在80%以上。马家店镇艾各庄村一户村民，因孩子户口问题，部分村民不同意分给其土地，村级事务

助理和镇综合信访服务中心沟通，协调农业、农经等部门同志进村，在村民大会上解释政策，拿出双方都能接受的方案，妥善处置了一起矛盾纠纷。区信访办主任说：“有了综合服务站和村级事务助理，相当于村村都有了信访办，区里‘大排查’不如

村里‘天天查’。”

干部绩效群众评，办事要遂群众愿。区委将“一站三中心”建设纳入镇街领导班子年度目标综合考核体系，各镇街党委制定“一站三中心”具体考核办法，根据干部岗位职责、任务量化打分，严格考核奖惩。每名村级事务助理年初与镇街驻村工作领导小组签订驻村工作目标责任书，并在所驻村公开栏公开；年终，向村“两委”、全体党员、村民代表述职，接受群众投票评议。镇街对村级事务助理帮扶村民致富、受理群众咨询、事项办结效率、参与村务管理等工作量化打分，专项考核。在“一站三中心”服务窗口，采取即时评议、电话反馈、意见箱、填写评议表等形式，请群众对干部服务质量进行评价。这样一来，逼着干部重视群众的意见建议，不断改进自己的工作。海滨街道社会事务服务中心根据群众建议，专门印制服务工作指南、支农惠农政策宣传卡片、计划生育二胎和房基地审批程序明白纸，方便群众办事。周良庄镇张唐庄村村民吕增瑞丢失了社保卡，他拿着身份证到村综合服务站一登记，几分钟就办完了补卡手续，这让他体会到了综合服务站的方便快捷。在年终评议村级事务助理工作时，他高高兴兴地投了满意票。提起群众评议，村民代表李芳霞说：“村级事务助理干得咋样，我们心里都有杆秤，秤高秤低就看你干了多少事、群众满意不满意，我们有了投票权，去上面办事再也不用看干部脸色了，反过来干部得看我们的脸色了。”



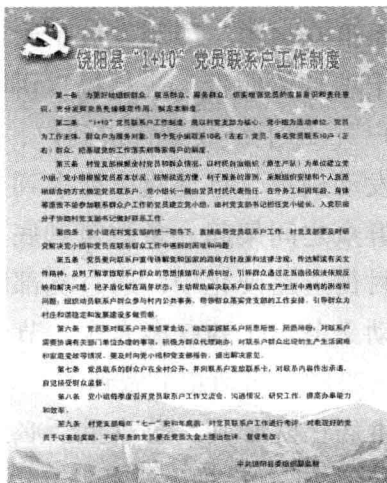
把服务群众工作真正落实到地，关键是服务关口前移、工作重心下移。宝坻区探索的“一站三中心”工作模式，通过整合镇街职能、创新工作模式、改进服务方式，构筑起“镇村一体、上下联动”的服务平台，在时间、空间上方便了群众办事，也在心理上拉近了干群距离。实践证明，创建基层服务型党组织，要坚持一切以群众为中心，真正把服务做到家，才会受到群众欢迎和支持。

◎ 一名党员联十户 你有困难我服务

——河北饶阳县在村级建立“1+10”党员联系户制度

2012年7月23日一大早，河北省饶阳县王同岳乡寨子村党员张铁山拿着全村党员捐助的4500元钱，送到刚刚考上大学的本村女孩高巧存手里，解决了她无钱上学的燃眉之急。村民们都说：“自打有了‘1+10’党员联系户制度，村里的党员和过去大不一样了，大伙都觉得党和我们更亲了。”

2012年初，在基层党组织建设年活动中，饶阳县在村级建立“1+10”党员联系户制度，按村民居住片和从事产业重新划分党小组，每个党小组长联系10名左右党员，每名党员联系10户左右群众。这种扩散式的联系方式，使每个党员都有固定的联系服务对象，做到家有病人过去看看、家有纠纷出面劝劝、家有急活帮着干干、有事没事常去转转。这样，松散的群众被重新组织起来，村级党



▲河北饶阳县“1+10”党员联系户工作制度

组织推动发展、服务群众、凝聚人心、促进和谐的作用落实到了家家户户。

建网络——联系群众全覆盖。农村工作千头万绪，任务繁重，村党组织不可能大包大揽，只有充分发挥党员群体的先锋模范作用，才能更好地服务群众。县、乡党委指导村党组织按照从事产业划分若干个党小组，以带富本领强、综合素质好、群众威信高为标准，选好党小组长。每个党小组长联系 10 名左右党员，充分考虑群众集散程度、党员数量、帮带能力等情况，采取组织指派、个人选择相结合的方式，为每名党员确定 10 户左右群众作为联系对象。这一机制共涉及饶阳县农村党员 8500 多名，占全县农村党员总数的 92%，覆盖全县 5.6 万个农户，编织了一张“一人联十人、十人联百户”的联系服务群众网络。

明职责——服务群众无缝隙。村级党组织公开党员联系群众名单，印制发放了党员联系卡，结合实际明确了若干项具体职责。一是搞宣讲听民意。明确党员做到“四到户”，即上级政策宣讲到户、支部决议传达到户、公益活动发动到户、意见建议征求到户，从而在上级党组织和普通群众之间架起一条政策到底、民意上传的通道。北善村在村街道路硬化中，通过支部联党员、党员带群众，全村主动义务出工 600 多人次，节省资金 3 万多元。二是办实事解难题。明确党员做到“五必到”，即联系户红白大事必到、生病住院必到、急难重活必到、代办事项必到、思想波动必到，把党员推上服务群众第一线，变被动服务为主动服务，变零散服务为全面服务。三是找路子帮民富。充分发挥饶