

中共广东省委党的群众路线教育实践活动 领导小组办公室文件

粤群组办〔2014〕12号

关于印发《基层服务型党支部工作法》的通知

各地级以上市党委、省委各部委、省直各单位、省各人民团体教育实践活动领导小组办公室，省委各督导组，省级各行业督导组：

近年来，我省各地各单位在基层服务型党组织建设过程中，结合实际，探索创新，培育了一批基层服务型党支部工作法（以下简称工作法）。我们从中选择了10个工作法，现印发各地各单位学习借鉴。这些工作法 is 全省各级基层党组织和广大党员以实际行动贯彻党的群众路线的具体实践，是服务改革、服务发展、服务民生、服务群众、服务党员的具体办法，是联系群众、做群众工作的具体途径。要结合深入

开展党的群众路线教育实践活动，认真组织学习，做好宣传推广。要继续做好工作法的培育工作，充分尊重基层首创精神，鼓励基层党组织及时总结提炼基层服务型党组织建设的好经验好做法，着力解决联系服务群众“最后一公里”问题和关系群众切身利益的突出问题，实现成果转化，进一步提升我省基层党的建设科学化水平，推动教育实践活动取得扎实成效。

请各地各单位在推广、培育工作法过程中，及时将好的经验做法上报省委组织部。

联系人：田丁，电话：020—87185119，87185106（传）

省委党的群众路线教育
实践活动领导小组办公室

2014年4月16日

基层服务型党支部工作法

1、“乡情”工作法

——珠海市新豫青少年综合服务中心党支部（5）

2、“凝心聚力促转型”工作法

——广东昭信企业集团党委（10）

3、“民情日记”工作法

——韶关市始兴县罗坝镇淋头村党支部（16）

4、“走亲戚”工作法

——河源市和平县委组织部党支部（21）

5、“零距离便民”工作法

——惠州市房产交易登记所党支部（26）

6、“共驻共建”工作法

——阳江市江城区南恩街道北湖社区党支部（31）

7、“幸福社区”工作法

——茂名化州市南盛街道南盛社区党支部（36）

8、“点线面”工作法

——清远市连南瑶族自治县移民新村办事处党支部
.....（41）

9、“春风”工作法

——潮州市饶平县黄冈镇上林社区党总支	(46)
10、“创品牌窗口”工作法	
——省工商局直属局企业注册科党支部	(51)

“乡情”工作法

珠海市新豫青少年综合服务中心党支部

针对在珠海务工河南籍青年超过 10 万人次的现状，2011 年 11 月，共青团河南省委驻广东工委注册了珠海市新豫青少年综合服务中心，这也是全市第一家专门服务外来务工青年及其子女的社会组织，中心党支部成立于同年 12 月，现有党员 43 名。为更好地服务豫籍务工人员，中心党支部以乡情为纽带，从他们的实际和需求出发，走出了一条社会组织党组织服务外来务工人员的新路子。这一工作法被称为“乡情”工作法。

一、概述

“乡情”工作法抓住外来务工人员在异地十分注重乡情这一关键点，以乡情为纽带，以党群组织为核心，充分整合各类社会资源，在来自同一省份的外来务工人员中组建党群组织，组织开展各类便捷服务和关爱行动，达到帮扶弱势群体、化解矛盾纠纷、促进社会和谐的目的。

二、做法

一是以乡情为基础，构筑“党群工作一体化”党建模式。发挥党支部核心作用，同步推进群团组织建设，实施党

员“双隶属”、结对培养和党建带群团建设等三种创新举措。

——以“双隶属”扩大党组织覆盖面。根据豫籍务工人员中流动党员较多的特点，推行“党员双重隶属、过双重组织生活”制度，并建立支部QQ群、网站、微博，吸纳更多的流动党员加入中心党支部，同时参加中心党支部和隶属原单位的组织生活。

——以“2+1”模式结对培养高素质党员队伍。指派一名党员、一名团干部和一名务工青年入党积极分子结对子，在政治思想、工作能力、道德品质等方面开展经常性的教育培养，实现入党积极分子思想能力素质的普遍提升。

——以党建带群团建设增强向心力。在党支部指导下，中心创办“职工之家”工会联合会，成立团工委，建立“妇女之家”，协调推动河南省各地市在珠海创建团工委，在珠海的豫籍企业和豫籍务工人员较多的企业建立团组织，指派党员担任工青妇组织重要职务，将更多的务工青年吸引和凝聚到党组织和群团组织周围。

二是以乡情为纽带，提供贴心服务打造温馨家园。从豫籍务工人员的实际和需求出发，提供窗口服务、上门服务和志愿服务等三类贴心服务。

——开展窗口“门店式服务”。在务工人员主要聚集的街道推行“门店式服务”，开辟证件办理、就业服务、法律维权、新型农村合作医疗受理、惠民政策咨询等服务窗口，

在党支部设立党员示范岗，开设免费书屋，为务工人员提供各类惠民利民综合服务。

——提供上门便捷服务。定期组织惠民政策进工业园区、便民服务进企业、综合服务到务工人员聚集地等上门服务活动，举办百名豫籍青年企业家走进经济开发区、未婚青年集体联谊等系列活动，在活动现场派发各类资料，为务工人员提供各项咨询服务，集中办理居住证和身份证等。

——组织特色志愿服务。成立豫籍党员志愿服务队和豫籍青年志愿服务队，吸纳党员和务工青年加入志愿服务队，广泛开展针对务工人员的“新豫慈善基金”募集、春运“情暖农民工”、春节长途电话和电脑视频拜年、“全家福”照片拍摄和冲洗、免费理发等各类特色志愿服务活动。

三是以乡情为依托，倾注人文关怀凝聚乡情乡谊。加强对豫籍务工人员的人文关怀，开展关爱外来工子女、节日慰问和党群周末课堂等三项暖心活动。

——关爱豫籍务工人员子女。考虑到豫籍务工人员子女群体的特殊性，有针对性地为他们提供户口办理、入学咨询、心理辅导等专项服务，大力宣传异地学生高考政策，资助贫困学生，协调市政府有关部门补贴购买未成年保险，解决务工人员后顾之忧。

——注重节日关怀。在各传统节日期间，开展“共叙家乡情，同吃家乡饭”、“端午节—关爱老人”等主题活动，组

织豫籍务工人员及其子女一同包饺子、包粽子或看电影、游园，开展“请老人吃顿饭”敬老活动，在寒暑假组织务工人员子女参加“朝阳快乐营”等，以实际行动关爱务工人员及其家属。

——开设党群周末课堂。联合辖区街道党工委，每月定期举办两场党群周末课堂，邀请党员领导干部、优秀青年企业家、优秀志愿者、律师、教师等，为党群干部和务工人员集中讲授党群知识、时事政治、志愿服务、心理疏导、科普和法律类等实用知识，通过授课、提问和交流互动等环节，激励青年创业者勇于追逐自己的“中国梦”。

三、成效

“乡情”工作法实施以来，中心党支部把党群组织逐渐组建到豫籍务工人员当中，把更多的务工人员吸收到党群组织中来，组织开展了各类综合服务，取得了显著成效。一是热诚服务了豫籍务工人员。为他们提供了大量代办证件、就业、融资、办理工商证照等服务，成功实现河南省光山县新型农村合作医疗珠海定点报销和就地缴费。二是有力促进了社会的和谐稳定。定期开展节日关怀、志愿服务，走进工业园区和企业开展综合服务，及时协助处置了一批群体性事件，为务工人员及家属带来了实惠。三是切实增强了基层组织的凝聚力。在党群共建和组织开展各类服务工作中，党支部的领导核心作用得到体现，党员先锋模范作用得到发挥，党员

和务工人员对党支部的认可度和依赖度得到提升。中心荣获“第十四届广东青年五四奖章集体提名奖”，事迹被团中央网站、中国青年报、南方日报等数十家媒体进行了报道，党支部书记张以山也被评为“第七届广东省十大杰出青年”。

四、启示

“乡情”工作法源自于民间的“老乡”观念，十分适合外来务工人员较多的地区，对于地方党委和政府创新外来务工人员的服务管理具有启示和参考意义。一是要依靠基层组织，强化属地管理。外来务工人员远离家乡和党组织隶属单位，缺乏经常性管理和教育，流入地党组织和群团组织要广泛开展思想引导和技能培训，将其纳入组织大家庭。二是要以情感为纽带，增强归属感和凝聚力。外来务工人员在异地生活圈子狭窄，容易产生孤独感和失落感，通过乡音和乡情有利于拉近彼此距离，消除沟通障碍，更加积极融入当地生活。三是要维护合法权益，加大人文关怀。外来务工人员容易被边缘化，成为社会的不稳定因素或群体性事件的诱因，维护好外来务工人员及其子女的劳动、教育、医疗等合法权益，加大人文关怀，对于整个社会的和谐稳定至关重要。

五、联系方式

地址：珠海市香洲区前山明珠南路 3168 号 19 栋 102

负责人：张以山

电话：0756—8520031、13697734995

“凝心聚力促转型” 工作法

广东昭信企业集团党委

广东昭信企业集团有限公司是一家以光电子产业为主体，集科研、生产、销售为一体的较大型民营企业。集团 1996 年成立党总支部，2010 年升格为党委，下设党支部 7 个，党员 100 余人。多年来，集团党委围绕凝聚职工、帮扶困难、聚集人才、促进发展的需要，积极采取各种有效措施，不断完善各项党建制度，逐步打造形成“凝心聚力促转型”工作法，为企业营造了良好的文化氛围，有效促进了企业的转型升级。

一、概述

“凝心聚力促转型”工作法着眼于充分发挥企业党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，以“构建和谐劳资关系、促进企业转型升级”为目标，着力在团结凝聚党员职工、建立人才培养体系、引领企业转型发展上下功夫，通过提供关心关爱服务、搭建人才培育发展平台、建立党委引导机制等做法，把党建工作真正融入企业的生产经营管理，为企业的做大做强提供坚强的组织保障。

二、做法

一是凝聚人心，为职工提供关心关爱服务。通过多项措

施使党员、员工感受到党组织的温暖，增强对企业的归属感。

——开展党委班子定期接访工作。制定日程表，党委班子每月到员工最密集的餐厅、宿舍生活区，开展集体“摆摊”接访服务，倾听员工心声，帮助解决困难。建立党代表工作室，党委班子成员轮流驻室，有针对性地解决职工群众反映的问题，及时向上级党委政府反映员工群众诉求。

——建立党组织关爱机制。成立党员志愿服务队，为困难党员职工提供服务。构建多层次保障体系，引导集团每年斥资100万元为员工购买法定社会保险外的二次保险。划拨专项经费，建立职工子女入学定额补贴机制和直系亲属伤病补贴机制。设立“昭信共产党员爱心基金”，企业主带头捐资，引导党员自愿捐款，帮扶困难员工，在职工群众中树立“大家庭”理念。

——创建企业党建宣传阵地。牵头创建《昭信报》，设置党建工作版块，使职工群众及时了解集团党委动态。建立党员教育学习活动室，定期开展专题学习会、交流会；班子成员通过向党员分享创业经历、通报企业定位和发展思路，引导职工把个人理想与企业发展理念结合起来。

二是聚集人才，为人才搭建培育发展平台。通过多项制度打造企业人才高地，让人才、知识、技术的活力竞相迸发。

——建立党管人才机制。将党建和人力资源工作有机结合，党委协助考察和任命集团及下属子公司中、高层管理人员，同时把人才和骨干吸纳到党组织中。集团党委参与制定中、高层管理人员任期考核方案及薪酬管理办法，确保把人才管好、用活。

——建立双培双推机制。建立了把优秀人才培养成党员，把党员培养成优秀人才，把经营管理层中的优秀党员推荐为优秀党务工作者，把优秀党务工作者推荐到经营管理层的制度。通过组织收看远程教育节目、开展“党员学习日”和技能比拼等途径，把党员培养成为企业员工中的精英分子。通过“一对一”党员挂钩帮扶普通员工的方式，带动普通员工向先进看齐。

——建立党员示范岗。动员党员主动亮身份，全体党员树牌设立示范岗、优秀党员设立先锋岗，利用宣传栏向职工群众展示党员的典型事迹，凸显党员先锋模范作用。实行党员示范与承诺践诺相结合，把党员的承诺内容展示在工作案头，接受群众监督。

三是聚焦发展，为企业转型建立党委引导机制。通过多项措施助推企业转型升级，为企业的健康发展提供有力保障。

——建立党委班子与董事会交叉互动机制。党委班子成员与董事会成员交叉任职比例高达80%，定期召开党委班

子和董事会联合会议，共同商定企业发展方向、重要岗位人选、重大资金使用等重要事项；共同研究确定企业与党委的年度工作计划，及时分析党的路线方针政策，并融入到企业管理中，确保党委发挥政治引领和核心管理作用。

——组建党员技术攻坚小组。发挥党员专业特长，组建多个以党员为骨干的技术攻坚小组，着力研发新技术、新工艺，推动企业向低污染低能耗的高附加值产业转型。党委牵头推动企业与知名高校建立产学研合作关系，主动加入到广东省教育部科技部产学研创新联盟，促进企业技术革新。

——建立党员定期建言献策制度。结合企业自身实际，开展“我为企业发展献一策”活动。鼓励党员、职工提出有利企业发展与党建工作的建设性意见建议，每季度定期搜集整理，党委年终集中表扬奖励被采纳推行的意见建议。

三、成效

实施“凝心聚力促转型”工作法以来，集团公司员工的归属感不断提高，企业的经营效益不断提升，有效促进了企业转型升级。一是促进企业构建和谐和谐的劳资关系。近年春节后集团下属各企业的员工回流率近乎100%，在公司工作超过10年的员工达到2000多名，员工用行动书写出企业与员工之间的和谐关系。二是推动企业技术创新。集团党员带头成功研发三价铬电镀新工艺，减少了90%以上的有害物质排放，为企业履行环保责任和产品突破西方国家环保壁垒提

供了技术支持。近两年，公司研发了以 LED 新光源为核心的系列产品，获得 LED 领域国内外技术专利过百项。三是促进企业转型升级。通过党委引导，集团退出了发展前景小、附加值低的产品项目，确定了以高科技、绿色环保 LED 产业作为集团发展的核心产业，实现了从传统产业向绿色环保产业的华丽转身。四是树立了良好的社会形象。近年来，集团公司党委积极开展志愿服务活动，与贫困学生结成扶贫助学对子，通过“昭信共产党员爱心基金”为危、困职工家庭捐助爱心款，为集团树立了良好形象。集团党委先后荣获全国先进基层党组织、广东省先进基层党组织、广东省“两新”百强党组织、“南粤‘七一’奖状”等荣誉称号。

四、启示

只有结合企业实际，把企业的广大党员、职工团结凝聚起来，促进企业和谐发展、做大做强，非公企业党建工作才能找到生命力。一是要“沉下去”。党组织班子、党员职工要主动到生产、生活一线深入了解职工情况，为职工办好事实事，解决党建工作“为了谁、依靠谁、服务谁”的问题。二是要“亮出来”。通过党员示范岗、党员先锋岗、党员技术攻关队、党员承诺践诺等方式，让党员亮身份，引导广大职工向党员学习，营造企业内部“比学赶帮超”的浓厚氛围。三是要“树起来”。党组织要树立威信，通过与董事会

（监事会）合作、党组织参与人才管理等方式，直接参与到企业的生产经营决策，充分发挥党组织在非公企业中的“两个作用”。四是要“干起来”。党组织要结合企业实际，主动谋划党建工作，以开展党员志愿服务、建立党组织关爱机制等具体工作，促进党建工作常态化。

五、联系方式

地址：佛山市南海区桂城平洲永安大街1号

负责人：梁凤仪

电话：0757—86775882

“民情日记”工作法

韶关市始兴县罗坝镇淋头村党支部

淋头村是韶关市始兴县罗坝镇下辖行政村，有 14 个村民小组 1523 人，村党支部有党员 48 人。为切实解决人民群众生产生活中反映强烈的突出问题，提高做好新形势下群众工作的能力，从 2002 年起，开展记“民情日记”活动，组织党员干部深入农户，切实为老百姓办好事实事，密切了党群干群关系。这一工作法被称为“民情日记”工作法。

一、概述

“民情日记”工作法，是以“记民情、解民忧、暖民心”为主题，以书写《民情日记》小册子为载体，通过开展“民情日记”、“民忧档案”、“百姓冷暖我先知”等系列活动，实现“直通式”联系基层群众、“贴心式”服务基层群众的工作法，旨在解决群众反映强烈的热点难点问题，推动干部作风转变、密切党群干群关系。

二、做法

一是抓规范知民意，记好“民情日记”。从活动的规范性角度考虑，建立一套比较系统、相对科学的运作机制。

——建立入户登记制度。统一印制《民情日记》、《民情

民意处理情况记录簿》、《“民情日记”周（月）汇报记录簿》、《“民情日记”活动情况登记簿》。党员干部每周下乡不少于1次，记录民情1篇以上，每周进行汇总，每月进行汇报。定期安排专人统计每名党员干部的入户数、民情篇数和办结件数，报上级党组织。

——建立协调办理联席会议制度。对于党员干部本身无能力办理的民情事项，由班子联席会议和党群联席会议集体研究提出措施办法；超出能力范围的，及时上报上级党委。

——建立回访制度。党员干部及时把办理民情事项的情况回访答复群众；对暂时不能解决或无法解决的民情事项，向群众做好解释工作。

——开展“红心结”活动。党员干部统一佩戴有编号的“红心结”标志，党支部对党员干部服务情况进行全程跟踪，对落实不力者追究责任。

二是抓载体知民情，建立“民忧档案”。从活动的活力性角度考虑，推出“民情日记”姊妹篇“民忧档案”，弥补从下往上收集民情的空白。

——推出“民忧档案”活动。制作民忧卡，按照发卡、收卡、建档、解忧、反馈“五步走”工作流程，严格实行“一周一收集、一月一排查、一季一回访、一年一考评”的“四个一”管理制度，解决群众所需所盼。

——创新“网络版民情日记”活动。将“民情日记”从

“实体版”延伸到“网络版”，实行网上集民情、网下解民忧，打造群众诉求“绿色通道”。

——探索“网络化管理、组团式服务”活动。把村划分成片、组，由党支部统一安排村党员干部，开展组团式服务。实行民情接访，设立党支部民情接访日，安排党支部干部轮流接访；设立民情信箱、民情热线，提供群众诉求新平台。

三是抓重点纾民困，百姓冷暖我先知。从活动的实效性角度考虑，开展以访贫问苦、引领致富、主动调处为主题的“百姓冷暖我先知”行动。

——设立“百姓冷暖”调处室。在村委办公楼专门腾出一间办公室作为村民“冷暖”问题的接访室，每周一至周五上午派驻一名村干部驻室接访。

——丰富“百姓冷暖”知晓渠道。月初发放“百姓冷暖”表，月末集中收回；党员干部随手将村民反映的各类“冷暖”记入“百姓冷暖”工作手册；在村委办公楼和各村小组设置“百姓冷暖”意见箱，每周一定期收回。

——聘用“百姓冷暖”民情员。民情员每月定期收集“百姓冷暖”表，对“冷暖”问题分类整理建档，提请办理。

三、成效

通过十年不断拓展和完善，“民情日记”工作法已成为新形势下加强基层党建的成熟载体，深受村民群众欢迎，被

干部群众誉为“惠民日记、真情日记”、“小本子记出大文章”。一是密切了党群干群关系。党员干部与人民群众面对面、心贴心、情连情，坚持问需于民、问计于民，为民解忧，以实际成效取信于民，拉近了与群众之间的距离。二是解决了一批群众关心的问题。通过收集民情，认真排查调处矛盾纠纷，建立了及时发现问题、妥善化解矛盾的快速反应机制，较好地解决了群众饮水难、行路难、看病难、子女读书难等难题，维护了农村和谐稳定。三是强化了党组织的领导核心地位。党员干部将党建工作与经济发展中心工作相结合，积极帮助农民不断拓宽增收渠道，为群众提供资金、信息和技术服务，推动了农村经济发展，党支部也越来越得到村民的拥护和支持。在淋头村党支部试点基础上，2003年6月，韶关市委在全市推广“民情日记”工作法。2007年省委以粤办发1号文件在全省推广，先后被评为全省固本强基创新成果奖、全省组织工作“十大品牌”、广东省党建创新“十大品牌”等。

四、启示

“民情日记”工作法记载的是民情，反映的是民意，解决的是民困，实现的是农民群众的美好愿景。十年来的事实证明，“民情日记”活动具有历久而弥新、常抓有长效的特质与张力。一是要以实事求是为原则。开展“民情日记”活动必须量力而行，从实际出发，便于操作，行之有效，切忌

空谈、搞形式主义。二是要以注重实效为根本。“记”是手段，“办”是目的，既要“记”，更重要的是“办”，要积极为民排忧解难，把群众是否满意作为根本标准，努力实现好、维护好和发展好群众的利益。三是要以常抓不懈为关键。开展“民情日记”活动贵在坚持，必须努力克服畏难情绪和简单化做法，建立健全管理制度，做到经常化、制度化和规范化，形成长效机制。

五、联系方式

地址：韶关市始兴县罗坝镇淋头村

负责人：刘欠金

电话：13380738948

“走亲戚” 工作法

河源市和平县委组织部党支部

和平县委组织部党支部共有党员 20 人，其中县处级 1 人、科级 7 人。2013 年 3 月，该支部提出“到群众中去，与群众结亲”工作思路，探索实施“走亲戚”工作法，组织党员到挂钩村联系服务群众，以党员“辛苦指数”换取群众“幸福指数”，这一做法得到县委的肯定和群众的认可。6 月起，和平县以“三进三服务”（县领导进镇、党组织书记进村、党员进户，服务发展、服务党建、服务群众）主题实践活动为抓手在全县推广“走亲戚”工作法，取得明显成效。

一、概述

“走亲戚”工作法着眼农村工作实际，坚持“以看待亲人的积极心态走访群众，以对待亲人的责任意识服务群众，以善待亲人的血肉情感联系群众”理念，建立健全一整套机关党员接地气、解民忧、转作风的机制，实现机关党员干部直接联系服务群众的全面化、常态化和实绩化。在党支部的组织引领下，党员走出机关，深入基层，与群众面对面沟通、零距离接触，为群众解难题、办实事，密切了党群干群关系，转变了机关党员干部作风。

二、做法

一是主动结亲，实现联系服务群众全面化。从机制和制度建设入手，强化领导、明确目标、落实责任，促使党员俯下身、转作风、接地气，主动与群众“结亲”。

——分级挂钩制。把全村划分为5个片（队）20个组，由20名党员负责联系服务，实现挂钩服务全覆盖。分级落实责任，党支部书记负责统筹、协调、督促联系服务群众工作；支委委员负责所在片（队）服务工作的组织实施。

——《党员服务卡》。统一制作《党员服务卡》，卡上标有服务承诺、党员个人信息和监督电话，在首次入户服务时逐户派发，并向群众说明服务卡的用途。

——《党员联系服务群众工作手册》。统一制作《工作手册》，明确工作目标、内容、要求和记录要点，服务记录由服务对象签名确认，党支部每月定期检查。

二是定期探亲，实现联系服务群众常态化。搭建平台、定期服务、规范流程，坚持做到勤探亲、真入户、实帮扶。

——党员服务中心。建立党员服务中心，悬挂醒目牌匾，做好承诺内容、组织架构和服务制度上墙。建立“民情、党务”两本台账，做到一月一更新，实行动态管理。积极提供群众事务代办服务，解决群众办事难问题。

——党员服务日。将每月15、16日定为“党员服务日”，作为党员联系服务群众的“传统节日”，党员在“党员

服务日”要主动联系服务群众，帮助群众解决实际困难。

——服务报到制。党员进村入户服务时，须先到党员服务中心报到，并严格按“报到→入户服务→情况反馈→中心公示→总结”的流程服务，防止党员假入户，走过场。

三是用心帮亲，实现联系服务群众实绩化。阳光公开，动态管理，主动请评，以行动为民解忧，以实绩取信于民。

——服务“三亮”制。党员联系服务群众时统一佩戴党徽“亮身份”；在党员服务中心公开栏公开拟解决事项的措施、时间和责任人，向群众“亮承诺”；对已解决事项及时公开，向群众“亮成效”，主动接受广大群众监督。

——挂号销号制。对群众反映强烈的热点、难点问题进行登记挂号，由具体责任人列出解决处理的时限表报党员服务中心备案，逐项解决后进行销号，做到落实一件、销号一件、归档一件。

——群众评议制。定期逐户发放《群众评议表》，对党员服务中心工作开展情况进行评议；定期召开评议会，对群众反映的热点难点问题落实情况和党员联系服务群众情况进行评议，强化党员的服务意识和责任意识。

四是支部联亲，实现联系服务群众组织化。发挥组织部支部优势，激活村党支部，促使组织添活力、党员增动力。

——支部激活工程。建立党员议事制，讨论村内中心工作和群众反映强烈的热点难点问题，议事结果在村党务公开

栏公示，征求村民意见后落实。

——开辟党性课堂。支部制定授课计划，支部党员按照授课计划确定授课内容，每月轮流向村支部党员授课，实现双向提高。

——实施英才计划。为村制定党建人才、实用人才、服务人才培养计划，甄选3名后备干部、3名致富带头人、3名入党积极分子作为培养对象，着力发挥优秀人才的辐射带动作用。

三、成效

“走亲戚”工作法实现了党组织、党员、群众之间的良性互动，取得了明显成效。一是转变工作作风，建成党性锻炼加油站。党员下基层已成为常态，在联系服务群众中得到锻炼、受到教育，提高了做好农村工作能力，树立了良好的形象。二是增强组织活力，添加党建工作助推器。村党组织凝聚力、号召力和战斗力明显增强，一些村民主动递交入党申请书，并加入服务群众的志愿行动。三是化解矛盾纠纷，筑牢社会稳定防火墙。及时排查、化解关系群众切身利益的突出问题，将农村社会矛盾解决在萌芽状态，2013年全村实现“零信访”。四是畅通诉求渠道，架起党群干群连心桥。通过党员走访农户收集群众意见建议，及时了解群众所需所想，并筹集资金、整合资源为群众办了大量好事实事。该工作法以“三进三服务”主题实践活动为抓手在全县铺开后，

全县机关党员全面开展联系服务农村群众活动，初步探索出一条具有山区特色的密切联系群众的新路子。

四、启示

党员是荣誉，更是责任，加强基层服务型党组织建设，必须始终坚持“从群众中来，到群众中去”的群众路线。一是千变万变，密切联系群众不能变。将自身价值在服务群众中得到实现，用实际行动践行党的宗旨，把群众放在心上，群众就会把我们放在心上，就能推动融合新形势下党和群众的“鱼水关系”。二是千难万难，做好群众工作就不难。基层工作总会碰到这样那样的难题，但只要尊重群众、相信群众、依靠群众就不难，只要心里装着群众，再大的困难也会迎刃而解。三是千好万好，先看群众脸色好不好。要始终坚持把群众满意不满意作为检验工作成效的第一标准，让改革发展成果更多更公平地惠及最广大群众。

五、联系方式

地址：河源市和平县民主路1号县委组织部

负责人：朱日良

电话：0762—5682680、13509273018

“零距离便民” 工作法

惠州市房产交易登记所党支部

惠州市房产交易登记所是市房产管理局下属事业单位，主要负责市区内的房屋产权交易、登记发证及产权产籍管理工作，是为人民服务的重要窗口单位。所党支部成立于 1999 年，现有党员 60 名。近年来，针对群众对房产交易登记业务需求的日益增长，所党支部紧紧围绕“零距离走近群众、心贴心服务群众”这一目标要求，不断探索加强和改进窗口服务工作，打造形成了“零距离便民”工作法。

一、概述

“零距离便民”工作法着眼于坚持党的群众路线、密切党群干群关系这个根本，以加强党建为统领，通过岗位定职责、办事优流程、特事抓特办，着力在加强党员干部队伍建设、转变机关工作作风上下功夫，开展“亮牌式”、“一站式”、“贴身式”服务，急群众之所急，解群众之所难，实现便民、利民、惠民的实效。

二、做法

一是设岗定责，开展“亮牌式”服务。通过加强党建带动工青妇群团组织建设、工作人员亮明身份上岗、强化目标

责任管理等三项举措，营造创先争优工作氛围。

——开展党建“一带三”活动。以创建窗口单位“工人先锋号”、“青年文明号”、“巾帼文明号”等荣誉为目标，开展以“亮身份、树形象、显作用”为主题的党建“一带三”活动。结合行业特点和单位实际，设定党员示范岗、工人先锋岗、青年标兵岗、巾帼文明岗等窗口岗位，明确各岗位目标任务，以党建带动工青妇群团组织建设。

——实行亮明身份上岗。窗口工作人员统一制服，摆放台牌，标明上岗人姓名、职位、工号等信息。上岗党员佩戴党徽，团员佩戴团徽。在房产办证大厅设立举报箱、意见箱，公布监督电话，向客户发放“文明服务承诺卡”。

——建立目标监督考核机制。将全年目标任务细化到岗到人，建立“首问责任制”，制定文明服务用语 20 句，文明服务禁语 20 句。在房产办证大厅安装摄像头，接入纪检部门电子政务监察系统，实行窗口服务全程跟踪；办事窗口安放服务评价器，办事群众可对窗口服务作出现场评价。建立奖惩激励机制，从工作目标、履行职责、工作效率、廉洁自律四个方面对工作人员进行一月一评比。

二是优化流程，开展“一站式”服务。通过整合办事指南、办事窗口、办事机构三项举措，为群众提供优质服务。

——一次性指引。在房产办证大厅入口处设置咨询服务台、领导值班台，为办事群众提供业务咨询与引导、房地产

政策法规解答等，一次性告知办事所需资料。在房产办证大厅、门户网站、市政府网上办事大厅等处公布业务办事指南，方便群众多途径了解办事流程。

——一个窗口受理。通过加强培训、交流轮岗等方式，提高窗口人员整体业务水平，从而胜任多业务受理要求。成立业务受理部，将原来窗口分业务类型受理改为不分业务类型通窗受理。

——一条龙服务。在房产办证大厅设置咨询区、填写区、轮候区、办件区、查档区、缴费区和资金监管区等7个区域、50个办事窗口，并实行税务、公证、银行、中介等相关机构统一办公，实现一个窗口收件、一次性收费、一个窗口发证，为群众提供一条龙优质服务。

三是特事特办，开展“贴身式”服务。通过预约节假日办理、送服务上门、开辟快办通道等三项举措，延伸便民服务内涵。

——开展预约服务。为批量办证客户、外地客户等提供节假日业务受理、发证等预约服务。实行房屋登记业务网上申报，对商品房初始登记、开发商自办证等多项业务开通网上申报。

——开展上门服务。实行“进家庭、进医院、进企业、进农村”服务，对老弱病残等行动不便人士、重病住院人士、工作时间不便请假的外来务工人员、统一办理集体土地

上房屋产权证的村民等特殊人群，提供免费上门服务。

——开展快捷服务。开通快速办结的“绿色通道”，对因小孩报名就读、企业急需贷款，以及其他特殊需要须加快办理业务的，提供快速便捷的“绿色通道”。

三、成效

实施“零距离便民”工作法以来，房产交易登记所利民惠民服务得到广大群众的一致认可，房产办证大厅各项设施逐年完善、服务逐年提升。登记所至今已陆续推出利民措施十多项，每年为群众提供大量上门服务，多次收到群众送来的锦旗和表扬信。登记所在党支部的引领下，砥砺奋进，每年完成逾十万份的房屋登记办证业务，群众满意度年年攀升，并先后获得“全国工人先锋号”、“广东省模范职工之家”、“广东省青年文明号标兵示范单位”、“广东省巾帼文明岗”、“广东省住房和城乡建设系统精神文明建设先进单位”等多项殊荣。党支部工作也得到了上级部门的充分肯定，近年来，先后被惠州市委、市直机关工委授予“‘五好’红旗基层党组织”、“惠州市基层党建工作示范点”等荣誉称号。

四、启示

时刻将百姓装在心里，是做好服务群众工作的前提和基础。加强和改进窗口服务工作，就要用好党密切联系群众这一法宝。一是要抓思想。通过设岗定责，亮牌上岗，使党员时刻牢记全心全意为人民服务的根本宗旨，时刻反省“我是

谁、为了谁、依靠谁”的问题。二是要抓典型。采取以点带面的方法，开展党员示范岗、工人先锋岗、青年标兵岗、巾帼文明岗等活动，营造“比学赶帮超”的浓厚氛围，促进整体工作上水平。三是要抓规范。通过办公亮牌、服务一站、工作竞赛、评比张榜、事务公开等方式，不断规范党建示范机制和业务工作机制，实现行政提速、服务提质、制度提效，不断提升为民服务新形象。

五、联系方式

地址：惠州市江北校园东路房产交易大厦4楼

负责人：朱桂生

电话：0752—2898538、13516689123

“共驻共建” 工作法

阳江市江城区南恩街道北湖社区党支部

阳江市江城区南恩街道北湖社区位处市区中心，辖区内有阳江市国税局、江城区检察院等 18 个市直、区直单位。社区现有党员 33 人。近年来，随着城镇化建设加快，外来人口迅速增加，社区承担着越来越多的行政管理和社会服务职能，社区“资源缺、人员少、权力小”等问题更加凸显。为进一步提升社区服务能力，满足群众日益增长的服务需求，社区党支部主动联合驻地单位党组织，整合辖区党建资源，积极推行了“共驻共建”工作法。

一、概述

“共驻共建”工作法是针对社区党支部服务能力不足问题，利用辖区内市直、区直单位和“两新”组织党组织较多的优势，整合辖区各类资源，以组织联建、党员联管、服务联抓等方式，实现“平台整合、人员融合、服务聚合”，逐步建立起由社区党支部牵头、驻地单位分工合作、社区居民积极参与的城市社区党建工作新格局，不断增强社区党组织凝聚力、战斗力和创造力，构建“自治好、管理好、服务好、治安好、环境好、风尚好”的新型社区。

二、做法

一是组织联建。积极统筹协调驻地单位党组织，实现资源共享、优势互补、协调发展。

——党建工作“有商有量”。每季度召开一次驻地单位党组织联席会议，共同商议社区党建及社区重要事务，实现科学民主决策。

——党建阵地“互通有无”。盘活辖区资源，在节假日向社区开放各驻地单位的活动场所和文体设施。

——组织生活“有声有色”。与各驻地单位党组织共同开展形式多样、群众喜闻乐见的社区文体活动，打造了“邻里节”、“百家宴”等一批特色文娱活动。

二是党员联管。健全居民党员和驻地单位党员“共同管理、同步教育”制度机制，鼓励和引导驻地单位党员积极参加社区服务活动。

——共同管理。对驻区单位党员实行双重管理，由社区党支部和驻地单位党组织同步记录党员的学习、工作、服务情况，驻地单位在党员发展及转正、党员评先选优等工作中书面征求社区党支部意见。联合“两新”组织党组织开展“党员亮身份”活动，查找“口袋党员”，引导和鼓励流入党员积极参与社区党建和公益服务。

——同步教育。与驻地单位党组织共同开展现代远程教育“领导带学”活动，邀请各级领导到社区与党员共同观看

远程教育电教片，现场点评带学，组织讨论交流。每年“七·一”与驻地单位党组织联合举办重温入党誓词活动。

三是服务联抓。按照“网格化管理，组团式服务”要求，与驻地单位党组织共同抓好社区服务网络建设，实现社区服务管理全覆盖。

——强化服务效能。建设“一站式”社区服务中心，由驻地单位派驻工作人员，开设计生、民政、家政、中介、养老等5个系列共20多项社会服务，为社区群众提供便捷服务。

——完善服务网格。把社区细分为4个网格，由网格内的居民党员和驻地单位党员共同组成网格党小组，制定管理服务图并公布党员基本信息、专业特长，明确每名党员的职责任务，让党员在社区管理服务中各施所长。

——提升服务水平。成立党员志愿者队伍，制作“社区便民联系卡”，注明志愿者的联系方式和服务内容，方便群众根据需要联系志愿服务。组建特别服务队，为行动有困难的居民提供上门服务、预约服务。开展“党群连心”活动，由1名居民党员和1名驻地单位党员组成帮扶小组，联系1个驻地单位或“两新”组织党组织，帮扶1户困难群众。

三、成效

北湖社区通过实施“共驻共建”工作法，专注社区服务，取得较好成效。一是进一步增强了社区党建工作合力。

社区党支部发挥辖区内驻地单位较多的优势，整合各方力量为社区党建工作服务。二是进一步夯实了社区党建工作基础。社区党支部通过“借鸡生蛋”，合理利用驻地单位资源，有效破解了社区党建经费较少，阵地建设滞后等难题。三是进一步树立了良好的基层党组织形象。社区党支部把抓好服务、惠及居民作为社区党建工作的落脚点和出发点，积极引导居民党员和单位党员共同参与，得到了群众的认可和支持。北湖社区也被评为 2013 年度阳江市社区党建示范点，先后荣获“广东省文明社区”、“广东省‘六好’平安和谐社区”等称号，并顺利通过了“全国和谐社区建设示范单位”考评。

四、启示

“共驻共建”工作法，是在城镇化建设加快对社区管理服务提出更高要求的背景下，克服“等、靠、要”思想，通过整合社区资源，加强社区基层组织建设和提升社区服务功能的有益探索，对欠发达地区城市社区党建工作具有启示与借鉴意义：一是加强新形势下的基层党组织建设，需要不断创新思路。只有用创新的理念、思维和举措，才能不断破解新形势下基层党建工作出现的新情况、新问题，实现新发展。二是加强新形势下党员队伍管理教育，需要不断丰富载体。只有不断完善管理方式，丰富活动载体，提高组织生活的吸引力和党员参与积极性，才能使党员队伍管理教育取得

实效。三是建设基层服务型党组织，需要各方齐抓共管。基层党建不能仅靠党支部“单打独斗”，只有发动辖区各方齐心协力，充分利用好现有资源，才能为居民群众提供更好的服务。

五、联系方式

地址：阳江市江城区白云路 29 号之一

联系人：黎雪

电话：0662—3182663、13542667773

“幸福社区”工作法

茂名化州市南盛街道南盛社区党支部

化州市南盛街道南盛社区党支部下设4个党小组，共有党员59名。该社区位于城乡结合部，外来人口多，由于大量青壮年常年外出打工，该社区“空巢”老人、留守妇女和留守儿童较多，这种失衡的社区人口结构给传统的家庭教育、亲情伦理带来了冲击，引发了一系列社会问题，增加了社区管理服务的难度。针对此现状，社区党支部对如何创新社区管理服务特别是如何更好地服务弱势群体进行了积极探索，形成了“幸福社区”工作法。

一、概述

“幸福社区”工作法是针对社区服务不够贴心，“空巢”老人缺照料、留守儿童少亲情、留守妇女就业创业难等突出问题，以提高居民幸福感为核心目标，以全面提升社区服务水平、真心关爱弱势群体为切入点，强化人文关怀，解决社会弱势群体生存发展中的实际困难，把社区建设成为“管理有序、服务完善、文明祥和”的幸福家园。

二、做法

一是多举措构建“温馨家园”。全面提升社区服务水平，

为居民提供全方位贴心服务。

——优化卫生环境。落实居民门前“三包”即包卫生整洁、包绿化维护、包车辆不乱停放，每季度开展卫生评比，年终总评，对落实情况最好的4户颁发流动红旗并发放奖金；实行商铺一律“坐店”经营制度，社区治安联防队协同街道办城监队进行经常性巡逻，规范辖区摆卖经营秩序。

——完善综治信访维稳机制。建立由治保会、调解会和治安联防队组成的社区综治信访维稳工作站；创建“无毒社区”，帮助吸毒人员彻底戒除毒瘾；建立社区重点监控人员和社区流动人员档案，加强辖区治安巡逻。

——打造“一站式”服务平台。建立社区政务服务中心，为居民提供社保、就业、计生、民政等“一站式”服务。实施“民情流水线”工程，建立“民情日记”，设立民情信箱，发放民情连心卡，为居民群众排忧解难。

——建立文娱活动中心。建立集健身、娱乐、图书阅览等功能于一体的社区文化娱乐活动中心，配备专职管理人员，定期举办各种文娱活动和知识讲座。

二是人性化关爱“空巢”老人。针对“空巢”老人体弱多病、生活难自理、精神空虚等问题，多方式提供人性化关怀。

——建立党员干部结对帮扶“空巢”老人制度。建立信息档案，掌握“空巢”老人的家庭和健康状况。组织社区党员干部及志愿者与“空巢”老人结对子，逢年过节或老人生

日、生病时组织慰问，社区每年也固定从集体经济收入中支出一部分用于慰问老人。协调南盛卫生院，推行医生与“空巢”老人沟通联系制度，每年安排老人免费体检，定期开展义诊和健康咨询活动。

——成立社区老年协会。协会每月组织一次郊游、爬山、参观等户外活动，每季度组织一次普法宣传、调解等公益活动；开展“五老”人员结对帮扶失足青少年活动，20多位“五老”人员担任社区失足青少年的帮教员，帮助他们回归社会。

——组建各类老年人文娱团体。动员“空巢”老人自由组建社区粤韵曲艺团、南盛太极健身队、南盛舞蹈队等9个文体队伍，打造出“太极功夫扇”等一批文化品牌。

三是立体化关爱留守儿童。针对留守儿童亲情关爱缺失、家庭管教缺位等问题，从学习、生活、身心健康等各个方面关心照顾留守儿童。

——发挥校园主阵地作用。对留守儿童做到“三个优先”：学习上优先辅导、生活上优先照顾、活动上优先安排。学校免除留守贫困儿童的学杂费，发动乡贤及外出企业家为考上重点大学的学生捐助学费。

——发展壮大校外关爱队伍。采取“分片包干、联建扶持”的方式，组织志愿者担任留守儿童的“爱心妈妈”、“代理家长”，及时了解和解决他们学习生活中的困难。

四是全方位关爱留守妇女。针对留守妇女就业创业难，合法权益易受侵害等问题，为留守妇女提供就业培训、创业帮扶、维权咨询等服务。

——开展职业技能培训。以种植花卉、养殖、编织、刺绣等产业为重点，对留守妇女进行技能培训，使其掌握一技之长。

——帮助留守妇女就业创业。联系3家企业在社区开设分厂，让留守妇女实现在家就业。做好妇女小额担保贷款等服务工作，为妇女创业提供资助。

——提供维权咨询服务。联合劳动、综治、司法、计生、教育等部门，定期向妇女及其家庭提供法律维权咨询、情绪疏导、婚姻关系调适、邻里纠纷调解等服务。

三、成效

社区党支部推行“幸福社区”工作法以来，该社区逐渐呈现出社会稳定和谐、群众心情舒畅、生活幸福的良好局面，主要体现在三个方面：一是党组织服务功能进一步强化。社区党员干部经常性地接待和走访居民群众，居民饮水安全、改造道路等重点难点问题得到较好解决，各种文体活动广泛开展，失足青少年得到教育转变。二是关爱弱势群体工作进一步深化。为一大批“空巢”老人、留守儿童、留守妇女解决了生活不便、就学难、就业难等问题，形成了关爱弱势群体的完整体系。三是社区居民幸福感进一步增强。近

三年来，社区没有发生重大刑事案件，治安案件下降，居民离婚率为零，邻里关系和睦，网上调查显示，社区居民幸福感逐年提升。该社区也先后被评为全国和谐社区、学习型家庭示范社区、广东省文明社区、六好平安和谐社区。

四、启示

“幸福社区”工作法是立足社区实际、呼应百姓期盼，经过实践探索形成的行之有效的基层党建工作法，对于构建幸福和谐社区具有借鉴意义：第一，发挥社区党组织作用是建设“幸福社区”的根本保证。社区党组织不能局限于党务工作本身，要突出服务职能，把工作延伸到社区建设中，不断强化党组织动员、凝聚、协调居民参与社区建设的职能。第二，服务好群众是管理好社区的基础。粤东西北地区不少社区人口构成复杂，结构失衡，把服务群众特别是弱势群体作为切入点，提高服务水平，社区管理难度自然就降低了。第三，把握民情、突出人文关怀是服务好群众的关键。要关注居民在生活、情感上的需求，在提供基本服务的同时，更注重人文关怀，从单纯的生产服务转为多元化的生活照顾，并使之成为常态。

五、联系方式

地址：茂名化州市南盛街道幸福路南盛社区

负责人：郭富东

电话：0668—7611868、13828659868

“点线面”工作法

清远市连南瑶族自治县移民新村办事处党支部

为解决边远高寒村庄贫困群众的生产、生活难题，从2010年起，连南瑶族自治县在县城三江镇新建“高寒山区瑶族移民新村”。目前，已建成三期13栋移民房，入住364户1456人，其中党员56名。移民新村2011年5月成立党支部后，积极探索以党支部为核心引领、党员为纽带连接、村民理事会为载体推动的社会管理创新，确保移民户“搬得下、稳得住、富得起”，从而总结出了“点线面”工作法。

一、概述

“点线面”工作法立足于移民群众均来自不同镇村、不同生活背景的实际，以打造“全省少数民族特色示范新村”为目标，以“品质社区、幸福宜居”为主题，以提升村民归属感、认同感、幸福感为着落点，通过推动党建重心下移，切实把党的组织体系及服务网络覆盖到移民群众身边，强化村民主体地位、激活村民主人翁意识，为美丽乡村建设注入正能量。

二、做法

一是党支部布点，统筹规划抓管理建新村。从移民户来

自不同镇村的实际出发，建设“三个中心”，让党员群众“安家、安业、安心”。

——党务中心让党员“安家”。坚持移民党员“离乡、离寨不离党组织”原则，及时创建党务中心，把接转组织关系、收缴党费、联系流动党员、帮扶困难党员等党内服务全部纳入党务中心统一管理。

——服务中心让村民“安业”。建设多功能、“一站式”的便民服务大厅，设置低保、就业、教育等窗口，为移民户提供便捷服务。

——联络中心让党员群众“安心”。建立“党代表工作室”，定期安排党代表驻室开展接访党员群众活动，及时帮助解决群众关心的热点难点问题，使其“洗脚进城”适应城镇生活。

二是党员连线，广结良缘抓服务聚民心。支部党员把移民群众当亲人，带领移民群众合力建设美好家园，倾力改善民生福祉，着力推动社会创新。

——网格化管理“建”美好家园。把13幢移民楼划分成五个片区，采取“公推直选”方式选举5位党员担任片区管理员，负责片区内的安全生产、民事调解、民意搜集、水电费收取、化粪池疏通、小区绿化建设等工作。

——立体化帮扶“解”就业难题。党员与移民户结对帮扶，通过落实“信息到户、宣传到人、服务到家”，促进移

民群众就业。通过联系县劳动、司法、农业等部门，实施“培训、实习、考证”造血式帮扶工程，提升移民户综合素质。建立就业档案，掌握移民户家庭人口、劳力数量、学历水平、专业特长等，根据档案信息联系企业推荐就业。

——信息化建设“促”社会创新。制定《党员信用等级评价暂行办法》，每年对每名党员的整体信用进行评价，评价结果与创业信贷挂钩，支持党员创业带动村民致富。为全体移民建立健康档案数据库，实行动态管理，每年开展一次以上免费体检活动。积极沟通教育部门，采取就近入学办法，解决移民户小孩上学难题。

三是村民理事会谋面，群策群力抓载体添活力。成立村民理事会，强化村民主体意识，从面上整体推动幸福村居建设。

——议事活动提升自我管理水平。落实“一事一议”民主议事制度，兴建了农家书屋、党员远程教育室、健身文化广场、电子阅览室等项目，改善移民新村的配套设施。

——文娱活动提升自我教育水平。村民理事会定期开展篮球、象棋、游园活动和农村趣味体育竞赛等活动，通过有效的人际沟通和文化培养，增进了邻里之间关系和谐。

——义工活动提升自我服务水平。在党员志愿服务基础上，组建了一支30多人的义工服务队，服务内容涉及剪发、保洁、通渠、植树等。

三、成效

党支部实施“点线面”工作法以来，高寒山区移民新村呈现出村情稳、机制顺、民情和的良好态势，服务型党组织创建取得了三大成效。一是接近了“地气”。通过经常性的党代表接访党员群众、服务中心为移民群众办理“一站式”服务等方式，密切了党群干群关系。二是充溢了“人气”。先后举办多期培训班，帮助一大批村民解决了就业问题，增强了党组织、党员的凝聚力。三是汇聚了“和气”。各项公益活动已实现常态化，定期组织开展篮球、象棋、游园等文体活动，提升了村民自我教育水平，促进了移民新村的和谐与稳定。移民新村的管理模式得到省委省政府主要领导的充分肯定，中国经济周刊、南方日报、人民网、中国日报网等媒体也进行了深度报道。

四、启示

“点线面”工作法是结合高寒山区移民新农村建设探索实践产生的一套农村基层党建工作法，具有启示与借鉴意义。一是布好“点”，才能把正工作“方向盘”。党组织要立足村情民情，把党组织的目标要求渗透到移民新村的每个角落，才能为移民群众“搬得下、稳得住、富得起”提供坚强的组织保证。二是连好“线”，才能接力工作“正能量”。一个党员就是一面旗帜，只有通过移民党员以实际行动做好服务，村民才会成为有尊严的“新市民”，党支部才有号召力。

三是谋好“面”，才能倍增工作“源动力”。移民新村党组织支配资源少、工作力量薄弱，只有注重依靠并不断挖掘村民理事会、义工服务队等民间组织的力量，才能把移民新村建设成“望得见山、看得见水、记得住乡愁”的美丽乡村，才能增强党组织的凝聚力。

五、联系方式

地址：清远市连南县三江镇高寒山区移民新村

联系人：房海辉

电话：0763—8660998、13802897348

“春风” 工作法

潮州市饶平县黄冈镇上林社区党总支

上林社区位于饶平县城黄冈镇城区北部，现有人口 6879 人，党员 154 人，是一个典型的“带农”社区。近年来，随着县域经济社会的发展，社区内工业厂矿、集散市场、商业铺户发展较快，外来人员日益增多，居民亦农亦工亦商，成份复杂多元，群众对社区服务的要求越来越高，诉求越来越迫切。为更好地契合群众日益增长的服务诉求，社区党总支积极推行“春风”工作法。

一、概述

“春风”工作法，是强调“服务如春风暖人心”的工作理念，以便民、帮民、乐民为目标创建的一套社区服务办法。通过整合资源，搭建服务网络、优化服务平台、建设服务队伍，根据群众需求，推行便民服务、落实帮民举措、开展乐民活动，对照服务情况，实施窗口服务评级、党员积分评星、活动民主评优制度，最终实现社区服务如“春风”般渗透到每个角落，切实温暖人心，焕发工作生机，达到满足民生诉求、融洽党群关系、加强社区党建的工作目标。

二、做法

一是构筑立体网式体系完善服务载体。以社区党组织为主导，健全完善组织设置、场所平台、骨干队伍等。

——搭建网格化管理架构。以自然居民小区为基础将社区划成8个网格，分别建立党小组，各分工一名社区“两委”干部担任服务负责人，带领社区工作人员和党小组成员开展组团式服务。

——打造便民化服务平台。整合资源，建设“三室二厅一广场”的社区服务平台。“三室”，即党员活动室、图书阅览室、文体休闲室；“二厅”，即便民综合服务大厅、多功能电教大厅；“一广场”，即社区文化活动广场。

——建设多元化服务队伍。以有专长的中青年党员为骨干，吸纳社区热心人士和团员青年，先后组建了党员志愿队和青年志愿队等近200人的队伍，开展证卡代办、助老助残、义医义诊等专业社区服务活动。

二是实施三民行动提升服务功能。对群众诉求进行分类，并相应设计服务方式，开展便民、帮民、乐民活动。

——一站式便民。建设便民综合服务大厅，设置党务、民政、劳保、计生、农业等若干办事窗口，并与镇为民服务中心对接办公，为群众提供代理代办服务。

——多样化帮民。依托志愿服务队，结对帮扶孤残困家庭，定期开展义医义诊，针对老人推出“一键通”服务并定

期走访慰问，为行动不便的居民提供全程代办服务。依托社区劳动保障站开展技能培训、推荐就业、解决劳资纠纷。建立爱心公益基金，定期开展济困助学活动。

——特色化乐民。成立老年书画协会、广场舞蹈队、青年篮球队等 12 支特色文体队伍，并组织社区居民举行书画展、曲艺会、联欢会、体育比赛等文体活动。

三是执行绩效考评制度强化服务保障。强化考评制度，量化服务质量，提升服务工作整体活力。

——窗口服务评级。窗口工作人员统一着装、挂牌上岗，通过设置意见箱、发放服务评分卡、调查问卷等方式收集群众意见。工作人员的考评实行社区考评与群众评议相结合、日常考核与随机抽查相结合，考核结果与年度奖金挂钩。

——党员积分评星。发放党员服务积分卡，将党员服务群众的积分与年终民主评议结果结合起来，对党员进行考核，评选出“服务之星”，并将结果张榜公布。

——活动民主评优。每年开展一次服务工作对标竞赛，通过自荐、社区党总支审核、群众投票等程序，每年评选 3 项“服务标杆活动”，并给予活动主体物资奖励。

三、成效

通过推行“春风”工作法，社区有效提升了管理和服务水平，形成推动和谐社区建设的强大合力。一是提升了社区

服务群众的工作水平。通过整合社区资源，健全服务体系，实现了服务主体从单一向多元转变，服务方式从被动向主动转变，使服务模式更灵活，服务工作更贴近民心。二是增强了社区党组织的凝聚力。社区党组织积极为群众办好事实事，有效解决了大到环境整治、小到邻里纠纷等问题，增强了群众对党组织的认同感、归属感。三是促进了社区和谐稳定。通过开展丰富多彩的娱乐活动，弘扬社区先进文化，组织一系列结对互帮和志愿活动，形成了党员与群众、邻里之间互相关心、和谐共处的良好氛围。近年来，社区先后被评为“全国群众体育先进单位”、“广东省六好平安和谐社区”、“潮州市文明社区”等荣誉称号。

四、启示

“春风”工作法产生于县域经济社会迅速发展、居民身份产生分化的时代背景下，对加强新时期经济欠发达地区农村城市化社区基层服务型党组织建设，有着借鉴意义。一是要把走进民心作为服务的基础。群众工作要取得成效，党员干部就必须真正放下架子，主动融入群众，找准群众最关心的热点难点问题，才能把服务做到群众的心坎上。二是要把服务作为凝聚群众的前提。做群众工作，重在为群众提供优质服务，着力解决群众最关心、最直接、最现实的问题，只有这样，群众才会自觉听党话、跟党走。三是要把整合资源作为高质服务的保障。社区资源有限，只有善于整合资源，

构建服务体系，形成公共资源向社区下沉、优秀人才到社区锻炼的生动局面，才能给予服务工作强大的财力、物力、人力支持，保障服务质量。

五、联系方式

地址：潮州市饶平县黄冈镇上林地埂头北三横 5 号

负责人：余文爱

电话：0768—8868133、13802308175

“创品牌窗口”工作法

省工商局直属局企业注册科党支部

注册登记窗口是工商部门与企业沟通的桥梁，是为民服务的平台。省工商局对外服务窗口——直属局企业注册科有党员 15 名，其中 13 名为登记窗口工作人员，承担着省工商局企业注册登记所有业务工作。近年来，在经济发展转型升级对工商注册登记服务质量要求不断提高的形势下，党支部以党员为主体，坚持“为民、务实、高效”原则，实施“创品牌窗口”工作法，不断提高服务水平。

一、概述

“创品牌窗口”工作法以创建“业务办结率百分百、群众满意率百分百、有效投诉率为零”的“双百一零”窗口为目标，通过出台窗口岗位职责规范、标准化服务规范等一系列工作规范，推出首办责任制、限时办结制等一系列工作制度，并通过电子化考勤管理、窗口服务电子评价系统、聘请廉政监督员等方式开展零距离监督，努力创建注册登记品牌窗口，力争达到“能够经受 365 天明查暗访考验”的要求。

二、做法

一是以为民为本稳步提升业务办结率。创新工作方式，

加强队伍管理，确保业务提速增效。

——健全管理机制。建立完善“周点评”、“月分析”支部会务机制，坚持每周五组织召开支部讨论会，及时研究解决工作中遇到的新情况、新问题；每月月底对过去一个月工作进行全面分析，布置下阶段工作。

——完善规章制度。出台注册登记窗口岗位职责规范、标准化服务规范、优质服务行为规范、受理审查规范等一系列工作规范，完善首办责任制、限时办结制、告知承诺制、责任追究制、疑难问题集体讨论制等一系列工作制度，细化审核权限的管理，明确岗位审批责任。

——创新激励机制。坚持开展每月及年度的“效率之星”、“满意之星”和“共产党员先锋岗”评选，通过量化工作统计，细化工作考核，奖优罚劣，营造比学赶超的良好竞争氛围。

——提升窗口效率。增设“弹性窗口”，实行“一人多岗、一岗多人”的岗位设计；优化“一人审核”审查权限配置；推出“绿色通道”服务、预约服务、上门服务、提前介入服务、延时服务、短信告知服务等“六大”专项服务，将13类25项较为简单的业务设为便捷服务项目，能当场办结的当场办结，不能当场办结的3个工作日内办结。

二是以务实为基有效提高群众满意度。出台多项举措，提升服务效能，为办事群众提供优质高效服务。

——转变服务理念。组织支部党员转变身份，体验办照过程，切身体会群众的办照需求；通过座谈会、上门走访、问卷调查、手机短信等途径，倾听群众的意见、建议，实现“服务—整改—提高—服务”的良性互动机制。

——改善服务态度。组织党员在岗位“亮身份、亮职责、亮承诺”，在工作中坚持做到静心、热心、耐心、专心、细心，变“被动式”服务为“主动式”、“互动式”服务。

——改进服务方式。实行“资料齐全马上办、资料不全指导办、紧急项目加班办、特殊项目跟踪办、重大项目现场办”的“五办”服务机制；推出日常门诊式、上门出诊式、快速急诊式、难题会诊式的“四诊式服务”，群众满意率大幅度提升。

——优化服务环境。制作《注册登记大厅功能示意图》、《注册登记大厅交通示意图》，优化各功能区域指导标识；成立导办咨询岗与电话咨询岗，专门答复群众的提问；增设银联 POS 机和传真设备，为前来办事的群众提供热水和报刊。

三是以清廉为尚积极降低有效投诉率。建立健全廉政风险和监管风险防控体系，实现廉政服务“零投诉”。

——开展窗口行政电子监控。在注册登记大厅设置 360 度全方位、多角度视频、音频实时监控设备，省局、直属局领导可通过该监控系统实时监督窗口情况，并与省监察厅行政审批电子监察系统联网，实时接受监督。

——实行政务服务跟踪评价。统一安装政务服务评价器，由办事群众对窗口人员进行现场评价，并通过短信及时告知服务进展，最后由服务对象回复短信再次进行服务评价，评价结果自动纳入窗口工作人员的绩效评价体系。

——主动接受公众全程监督。启用业务动态信息公示系统，在大厅电子显示屏滚动播放已受理企业登记业务进展情况，向群众公布便民服务措施和作风建设举措，以及局长、值班科长服务电话，接受公众全程监督。

——加强廉政风险防控。梳理岗位职责，查摆各岗位的廉政风险和监管风险，制定完善风险防控方案。聘请廉政监督员开展“零距离”监督，采取不定期暗访形式，对工作人员服务态度、业务水平、廉政情况等进行测评并反馈。

三、成效

党支部坚持服务为民，廉洁从政，近几年来，窗口服务满意率始终保持100%；在省直窗口单位行政审批绩效测评中，始终排在前三名。广东电视台、南方日报、广州日报等主流媒体多次对直属局企业注册科党支部进行宣传报道。省委、省政府等主要领导多次莅临窗口视察工作，给予充分肯定。党支部被省直机关工委评为“先进基层党组织”，注册窗口也荣获“全国巾帼文明岗”荣誉称号，成为全国工商系统十个获此殊荣的单位之一，2012年又荣获全省工商系统“窗口之星”，成功塑造了一个服务满意品牌窗口。

四、启示

“创品牌窗口”工作法，对于加强政府服务窗口党组织建设，提升服务效能，树立政府部门良好形象，具有以下几方面的借鉴意义：一是要抓队伍，树形象。强化队伍思想政治教育，强化为民服务的意识；强化队伍管理、监督、考核和评先表彰，创建良好工作氛围，最大程度地激发党员的积极性，立足岗位创先争优。二是要抓制度，促规范。对于注册登记和窗口服务流程、要求有一套完善的规章制度，让每一个窗口工作人员有章可循、有法可依，通过制度约束，促进窗口服务规范化。三是要抓细节，做精品。坚持以人为本，注重了解群众的真实需求，从细节入手，让群众通过点点滴滴的小事，切实感受到政府部门在努力践行执政为民的宗旨。

五、联系方式

地址：广州市天河区体育西路 57 号

负责人：李小玲

电话：020—87512350

