

# 聚焦作风建设 打通服务群众最后一公里

## 前言

按照中央、市委、区委关于开展党的群众路线教育实践活动“要见物见人，既不能以工作问题代替作风问题，也不能以解决民生问题代替整顿‘四风’”的精神要求，八角街道在群众路线教育实践活动第二阶段中，坚持“两手抓、两手硬”，即一手抓作风建设，聚焦“四风”交心谈心、查摆问题、开展批评和自我批评；一手抓民生建设，为民办事，帮民解困，打通服务群众最后一公里。目前，已经取得了阶段性成效。

## 倾听民声 沉底调研送诚心

“牛书记，真高兴您能亲自聆听我们的心里话！”这是在杨南社区开展座谈会上，居民代表牛淑珍发自内心的感言。自觉的群众路线教育实践活动开展以来，八角街道广泛“四个直通”活动，领导班子和各级党员干部直通社区、网格、楼门、家庭，进行实打实深入调研，心连心走访慰问，用实际行动拆除党群、干群之间的“围墙”，从“高楼”走进群众的“心里”。联系指导八角街道群众路线教育实践活动的区委书记牛青山也身体力行，深入街道工作一线和居民家中蹲点调研，和社区居民进行交流，倾听群众心声。

除了区委领导，街道处级领导干部也纷纷下沉社区，认亲、结对。街道书记陈婷婷走访慰问困难党员和认亲联系户，并表示：“我们就是要通过面对面的交心，点对点的帮扶，把党组织的温暖送到群众中去，让困难党员和群众感受到党的温暖和为民办事的诚心。”小区门口下雨积水太多，小区树上蚊虫太多了，小区公厕问题能解决吗？等这些与老百姓生活息息相关的问题，办事处主任李金克在深入社区调研时都会细心记下，协调相关部门帮助解决。

自群众路线教育实践活动开展以来，街道利用周五“街道工委书记谈心日”，接待机关干部、社区工作者、社区居民等40余人次；半月“办事处主任社区办公日”走进20个社区进行现场办公；处级领导开展沉浸式驻点，每人下沉社区全日制办公不少于7天，下沉网格32次，联系群众33户，认亲30人，让群众认识党员干部，有困难随时找到到党员干部，让党员干部知民情、解民意。“七一”期间，街道还在在机关、社区、非公等各级党组织中，开展党员献爱心活动，参与捐款人数为1600余人，筹集捐款近6万元，走访慰问困难家庭235户。

## 望闻问切 良师益友送关心

真实的团结需要真诚的批评。围绕开一个高质量的专题民主生活会的要求，八角街道充分准备，开展了“望闻问切”的活动。“望”：回望“四面镜子”，严查作风问题。“闻”：即倾听群众诉求、核实作风问题。“问”：即当面询问意见，找准作风问题。“切”：即切中关键问题，整改作风问题。坚持“团结、批评”同步走，秉承闻过则喜、改过则喜的态度，互相查摆“四风”方面问题。通过工委主要领导与每位班子成员、班子成员相互之间的四轮谈心，真心诚意的谈班子和自己存在的“四风”问题，相互开展批评、交换看法、探讨如何开好民主生活会，进一步开展批评和自我批评，深入剖析班子“四风”问题。开展四个“看一看”，看一看学习教育是否落实，学习交流是否开展；看一看是否真正敞开大门听意见，找问题，征求意见的范围广不广，方式实不实；看一看查找的问题是否聚焦了“四风”，有没有把问题聚焦到领导班子及领导干部个人身上，对征求到的问题和意见有

没有认真进行梳理汇总；看一看“一把手”是否带头聚焦“四风”听意见，找问题，切实“四风”问题找得更准，为查摆问题、开展批评奠定坚实的思想基础。

通过四个“看一看”和四轮“交流交心”，班子成员共梳理意见175条。领导班子及其成员按照衡量尺子严、查摆问题准、原因分析深、整改措施实的要求，认真撰写对照检查材料。工委书记主持撰写班子对照检查材料，先后2次召开工委集体讨论、反复修改，形成讨论稿后，在机关范围内进行公示，并通过会议和书面形式征求了各方意见，根据意见先后修改10余稿，力求对照检查材料实事求是，有血有肉，画像准确。班子成员的对照检查材料均由个人自己动手撰写，普遍修改10稿以上，个别的超过17稿。党工委书记对班子成员的对照检查材料进行了逐一把关，确保以撰写高质量的对照检查材料作为召开一次高质量民主生活会的前提和基础。

## 社会治理 综合执法送舒心

城市环境和秩序治理是老百姓最关注、反映最强烈的问题，也是“城市病”的集中表现。为了完善城市管理体制机制，破解“城市病”难题，提升城市综合治理水平，街道围绕打造“服务高端绿色转型的一流街道、和谐共治的示范街道、幸福安定的首善街道、文化繁荣的特色街道、绿色生态的宜居街道”的目标，积极探索组建八角街道社会治理综合执法指挥中心。按照属地管理原则，全时、全管、全责“四全”责任的要求，全面负责辖区的社会治理和综合执法工作，着力解

决突出问题。社会治理综合执法指挥中心成立以来，城管、公安、交通、工商、环保等工作人员11人进驻街道，全面落实属地管理责任，整合精力量，以市容环境、生态环境、设施环境、秩序环境、安全环境等“五大环境”问题为抓手，研判地区重点难点问题，协调联动积极破解疑难杂症。对东方家园违法家具市场进行整治，对八角路8号楼一处违建进行拆除，研究南山一号院长期违建问题，整治古城地铁及游乐园秩序问题，对杨北社区群租房进行拆除。



## 信访代理 跑腿为民送暖心

“感谢街道领导让我们重新拥有一个安静的生活环境。”感谢领导解决了我们锻炼身体场所的问题。“曾经意见相左的居民为街道送来了感谢的锦旗。这两面锦旗，来源于同一件小事——乒乓球台的迁移。虽然是小事，却是八角街道“信访代理制”的第一次成功尝试。公园北社区小区楼下相隔一条马路的八角文化广场上有3个扰民的乒乓球台，每到早晨和傍晚就会有居民相约来打球，影响了周边居民的生活，于是居民向街道进行反映。为满足多方群体的意愿，顾全各方居民的利

益，街道将此问题交由办事处主任亲自代理。在展开全面调查走访，组织民主协商议事会，听取群众意见建议后，最终将乒乓球台进行搬迁，并加装两张球桌，既满足了乒乓球爱好者的意愿，也远离了居民楼，避免了扰民现象。为深入落实信访代理制，变群众动嘴为干部跑腿，八角街道在实践中努力探索，建立了信访代理“12345”工作体系，即创新一个工作理念：牢固树立“做群众代言人，做百姓跑腿人”的工作理念；设置两层专门代理室：在街道设立专门信访代理接待室，在社区设立专门

信访代理接待站；建立“三级代理网络”：处科级干部代理、社区代理、网格代理；实施“四步工作法”：定责受理、调查代理、反馈归档、跟踪回访；健全“五大运行保障机制”：源头预防机制、领导接访机制、疏导分流机制、会商解决机制、考核督办机制。努力实现“小事不出社区，大事不出街道，矛盾不上交”的工作目标。今年以来，街道各级领导干部“下访、约访、接访”近70次，有效化解了八角文化广场乒乓球噪音扰民、杨庄北区128户房屋产权纠纷等一批信访问题。

## 党群融合 4S服务送贴心

从分散式的办公到整合资源的“一站式”服务，八角街道党群“连心服务港”迎来了第一批服务对象。“我想转一下党组织关系”“我想参加社区青年汇城市体验活动”“我想咨询京卡免费洗车”……党群“连心服务港”集区域性、开放性、综合性为一体，以真诚(Sincerity)快捷(Speed)专业(Skill)满意(Satisfaction)的4S服务模式，为党(团)员提供组织关系转接、咨询、指导、协调、帮扶、维护权益等

十余项“一站式”服务，通过健全工作机制，完善服务功能，实行规范化运作，着力将党群“连心服务港”打造为密切党群关系、服务党员群众的“温馨家园”。为了让群众更好地享受到基层党组织的服务和关心，街道积极打造基层服务型党组织“八角服务1+4”品牌，“1”就是一套服务理念，即：进一步树立“服务改革、服务发展、服务民生、服务党员、服务群众”的大服务理念

，进一步强调“深化改革探索的就是我们要做的，发展大局要求的就是我们党要做的，满足民生需求的就是我们要办的，凝聚党员有效的就是我们党要抓的，广大居民期盼的就是我们要干的”。“4”就是“四位一体”的大服务体系，即：通过优化党建载体，完善大服务功能；创新党建载体，提升大服务水平；强化党建保障，增强大服务后劲。

## 五零达标 窗口服务送安心

“过去我们办事最担心门难进、脸难看、事难办，可现在我们不仅门好进、脸好看，事儿也办的挺漂亮呢！”这是居民在群众路线教育实践活动中对八角街道社保所真实的评价。为了治理窗口单位的庸懒散拖，八角街道专门针对社保大厅等对外窗口服务部门，实行“四治五零”专项治理活动，即开展治庸、治懒、治散、治拖“四治”专

项活动，实施服务方式零距离、服务环节零缺位、服务过程零差错、服务效率零延误、服务质量零投诉“五零”达标活动。为服务大厅等窗口部门更新电子监控探头，采用“科级干部进大厅”作“值班经理”制度，对咨询、办事群众进行引导；开展厅外调查员活动，对窗口部门人员作风及服务进行明查暗访、满意度调查；开展“角色换位体

验”活动，组织窗口服务人员到其他区街道服务大厅通过咨询、办事体验服务，召开了服务窗口“四治五零”对照会、窗口服务人员结对互访互评及自身业务工作总结感受、谈不足、谈反思、谈改进措施，进一步增强了转变作风、改善环境、提高水平的内动力，真正兑现了“让群众满意、让群众放心”的服务承诺。

## 亲情关怀 公益服务送爱心

“我们金色亲情服务队终于有了固定的服务场所。”服务队队员刘双义高兴地说。以前我们每月15日在居委大厅里排号理发，有时候来晚了都理不上。“家住特钢社区的刘大爷说道。在群众路线教育实践活动开展以来，街道在八角北路特钢社区筹建了金色亲情“公益星”党员爱心小屋服务站，开通服务热线，为居民提供应急服务，将一月一次的集中服务延

伸为经常服务，让辖区的老百姓拍手叫好。与此同时，北京市第一家“公益星”楼宇志愿服务联盟也在八角街道文化培育推广志愿服务联盟，“新生活”推广志愿服务联盟。6支志愿者服务队队伍积极为楼宇企业、员工和辖区群众提供应急急救、法律援助、残疾人就业、早教、心里援助、低碳环保等志愿服务，打造具有八角特色的楼宇党群服务品牌。

成的应急志愿服务队、促进劳动关系和谐志愿服务队、助残济困志愿服务队、姐妹关爱互助志愿服务队、楼宇文化培育推广志愿服务联盟、“新生活”推广志愿服务联盟。6支志愿者服务队队伍积极为楼宇企业、员工和辖区群众提供应急急救、法律援助、残疾人就业、早教、心里援助、低碳环保等志愿服务，打造具有八角特色的楼宇党群服务品牌。

## 回应期盼 爱民服务送欢心

“你的每句话，我都用心听，你的生活冷暖，我都牵挂在心中。”这是群众在原歌曲《一家人》中抒发出来的对党组织关怀的真切感受。在群众路线教育实践活动开展以来，街道有针对性地开展“双十”“双知”工程，即重点纠正群众反映最强烈的十大“四风”问题，重点解决群众最关心的十大切身热点问题，为老百姓解民忧，努力通过教育实践活动提高了领导干部知民度和群众对党员干部的认可度。例如，针对群众的养老需求，街道积极探索社区养老服务“110”模式“老街坊”品牌，提升养老服

务社会化管理水平。目前已建成八角北里、八角南路居家养老服务中心，引进专业社会养老服务机构，提供日照照料、老年饭桌等服务，构建了社区养老服务圈。计划今年建成1个街道级的养老照料中心和3~5个居家养老服务分中心。针对群众精神文化需求，将舞台和话筒交给普通群众，鼓励社区群众原创了《一家人》、《我是党员我承诺》、《铮铮誓言在旗帜上闪光》、《赞美社区新变化》、《党的群众路线好》、《中国梦社区梦》等作品。在纪念建党93周年活动中，街道组织广大党员群众参与小合

唱、大合唱、快板、河南豫剧等文化演出活动，寓教于乐，实现文化惠民。为了满足群众对幸福家园和美好生活的愿望，满足居民提升生活品质的需求，街道建立文化品位社区“万花筒计划112模式”。初步完成杨南社区“七彩杨南”、北路社区“花香北路”建设方案，彰显社区文化内涵。

作风建设在路上