

鄞领服务直通车

鄞州区直机关工委



一、品牌介绍

“鄞领服务直通车”，是指坚持党建引领，通过搭建一个资源整合、功能集成、机制有效、群众参与的机关党建综合体，建立基层吹哨、部门报到的长效机制。品牌 logo 按照“围绕中心、建设队伍、服务群众”的要求进行设计：代表在党建引领下，由区级机关部门党组织和广大机关党员干部组成的服务专列，直通一线为基层提供组团式、专业化、联动式、多样化的服务。

一、主要做法

（一）建优组织体系，工作力量“联动式”下沉。一是共性项目“结对联”。围绕共性需求，按照区级部门包乡走村“责任区”划分，52支服务小分队常态化联系服务镇街，定期送政策、送服务、送措施、送点子、送关爱。二是个性项目“组团联”。围绕个性需求，以组团形式开进村社、园区、工地等。如：区发改局重大项目服务小分队、区审管办政策咨询服务小分队、区征管中心项目攻坚服务小分队等组团到划船社区，合力谋划未来社区项目推进策略和实施路径。三是应急项目“志愿联”。围绕全区应急需求，阶段性组建突击小分队，助力基层攻坚克难。在抗击新冠疫情期间，第一时间组建医疗指导、集中隔离医学观察点管理和机场铁路旅客转运等突击小分队，24小时坚守在疫情防控第一线。

（二）建优服务体系，服务资源“多样式”投放。一是“点对点”联单。推行“村社点单、镇街下单，直通车接单”联系服务模式，基层



根据需求，选择1个或多个服务团队、预约服务时间，确保供需精准对接。如：邱隘镇回龙村针对外来务工人员集中、社保诉求较多的问题，预约区人社局社会保险“店小二”小分队，驻村开展“鄞聚一卡通·智慧码上行”行动，帮助解答社保政策千余人次，签发办理电子社保卡780余张。二是“面对面”结对。实行组织共建结对，通过“条块结对定点、团队结亲定事”，靶向解决基层载体不足、服务乏力等问题。分别组织开展服务小分队与重点楼宇商圈、重点工程项目进行结对。三是“题对题”破难。针对基层发展的热点难点问题，推出基层点题、部门破题的项目化服务机制。水产养殖水质净化项目、楼宇涉税业务“自助办”项目等一批服务项目分别由农业技术服务、“我是党员”税收服务等小分队认领，基层发展难题得到有效破解。

（三）建优评价体系，服务过程“链条式”问效。一是实行基础评价机制。依托机关党建工作片组会议、述职大会以及“基层考部门”等形式，建立健全季度评定和年度考评相结合的网格星级服务制度，把“鄞领服务直通车”共性项目开展情况纳入机关党建目标管理考核，作为机关党组织“堡垒指数”和党员“锋领指数”考评的重要依据。二是实行加权评价机制。建立“1+X”机制，区直机关工委与提供个性项目的部门签订《共驻共建承诺书》，对服务时间、内容明确共建责任。不定期召开工作交流会，邀请镇街村社代表共同会商，分析研究工作推进中的问题，并进行服务团队交叉互评和基层打分，

推动项目落地见效。三是实行抽查评价机制。依托第三方机构，聚焦认知度、服务度、效率度、满意度等4个维度，面向村社、企业开展抽样调查评价，加强督导考核。完善奖惩考核机制，对积极参与、表现较好的部门宣传表彰，对服务落实不到位、群众满意度低的部门通过谈心谈话给予批评教育，责令其在规定时间内进行整改落实。

三、创建成效

“鄞领服务直通车”受到组织人事报、新华网、人民日报客户端等国省市媒体的宣传报道，并入选2021年全市第十六期“六争攻坚、争先进位”先锋榜。5月25日，李克强总理亲临鄞州行政服务中心考察“鄞企小管家”服务小分队放管服改革中的相关做法。

（一）机关党建的工作基础不断巩固。“鄞领服务直通车”开通以来，各机关党组织切实担负起主体责任，主动融入中心任务和党建工作，纷纷响应组建小分队下沉基层开展服务，推动党建、业务“双提升”，党建引领核心地位更加凸显。2020年，全区5家机关获得国家级综合性集体荣誉，25家机关获得省级综合性集体荣誉，机关党建工作牵引力不断提升。



“我是党员”税收服务小分队服务楼宇企业



人才就业“店小二”服务小分队直播带岗

（二）全域治理的管理水平不断提升。“鄞领服务直通车”构建“党建引领、多方联动”的组织网络，通过工作“联动式”下沉、项目“集成式”投放、服务“链条式”问效，精准回应基层诉求。一年来，全区党员干部累计走访村社 132380 次，走访企业 100895 次，协调解决 81059 个，问题解决率 97.3%，开展“组团式”服务和“分散式”服务 700 余场次，协调解决企业关心问题 1000 余个，群众关切问题 800 余个，有力提升了全域治理精细化水平。

（三）为民服务的温度厚度不断增强。“鄞领服务直通车”使得机关与基层实现各类资源共享共用，通过为基层提供服务，机关党员的专业知识和解决问题的能力得到了提升，打造出了“小巷法官”“人社店小二”“鄞急先锋”“健康天使”“鄞企小管家”“医小保”等一批为民服务品牌，帮助基层解决“急、难、愁”等实际问题，使得为民服务更有温度，惠民答卷更有厚度。