

无锡深入开展“双为民”活动的实践与启示

陈静 郭志嘉 薛可豪

中共无锡市委市级机关工作委员会

摘要：以高质量机关党建引领和推动高质量发展，是顺应新时代党的建设总要求要面对的重大课题。无锡市窗口单位深入开展“为民服务示范窗口”“为民服务先进标兵”活动，围绕制约机关党建高质量发展瓶颈攻坚克难，为全面提高机关党建质量提供了有益探索。

关键词：机关党建；群众工作；实践启示

习近平总书记在中央和国家机关党的建设工作会议上的讲话中深刻指出：“只有围绕中心、建设队伍、服务群众，推动党建和业务深度融合，机关党建工作才能找准定位”，深刻揭示了机关党建发挥作用的着力点、关键点。

近年来，无锡市窗口单位深入开展“为民服务示范窗口”“为民服务先进标兵”（以下简称“双为民”）活动，有力推动了各级党组织和广大党员干部更好地服务中心、服务基层、服务群众，以认识上的持续深化、机制上的不断成熟、实践上的逐步深入，不断探索解答“全面提高机关党建质量”的时代课题。

一、实践做法

“双为民”活动，是带头做到“两个维护”的必然要求，是忠诚践行“党的宗旨”的生动体现，是持续加强“作风建设”的务实举措，是锻炼培育“斗争本领”的重要平台。

（一）坚持“三靠前”，确保活动组织有力有序

深化思想认识、加强组织领导、精心统筹谋划，打好活动开展“主动仗”。第一，坚持思想引领靠前。把握政治机关属性，推进党史学习教育常态化长效化，把明理、增信、崇德、力行作为“双为民”活动的价值导向，将学党史、悟思想、办实事、开新局融入日常工作，教育引导机关党员干部牢记初心使命，践行为民宗旨。第二，坚持谋划部署靠前。市委组织部、市文明办、市委市级机关工委加强调研指导、认真统筹谋划，市行政审批局、市司法局、市信访局三个牵头单位广泛宣传发动、精心组织实施，适时召开深化“双为民”活动座谈会，统一思想、统一意志、统一步调、统一行动。第三，坚持组织推动靠前。将“双为民”活动列入年度机关党建工作目标任务，推动机关直属党组织书记亲自抓、走在前；充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用，强化支部带动、开展结对共建、实施项目驱动，形成上下联动、一体推进的良好局面，确保活动有深度、有力度、有温度，促进活动走深走实。

（二）聚焦“三提升”，确保为民举措落细落实

找准职责定位、服务中心大局，把提升群众的获得感、幸福感作为争创活动的最终目标。第一，提升服务速度。深化“放管服”改革，优化审批服务流程，强化“一网办、一门办、一次办”服务理念，全市审批服务事项 99.985%可网上办理，120 个事项在长三角实现“一网通办”；电子营业执照可在 241 个事项办理中实现“一次验证、全网通用”，营造“无难事、悉心办”

营商环境。第二，提升执法温度。坚持严格规范文明执法，深化行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核“三项制度”建设。创新执法机制，全面推行证明事项告知承诺制，主动回应人民群众“急难愁盼”问题，积极开展各类执法专项行动，让人民群众在每个司法案件中感受到公平正义。第三，提升纾困强度。打造省内首个集“研判调度处置、信访接待处置、矛盾纠纷化解、非诉服务对接、公共法律服务”五大功能于一体的地市级矛调中心，推动镇（街道）市级“人民满意窗口”全覆盖，实现“最多跑一地，服务零距离”。深入开展“清源”行动，着力推进重点领域风险矛盾防范化解工作，群众满意度显著提升。

（三）力求“三拓展”，确保活动开展有声有色

坚持守正创新，进一步丰富内涵，强化目标引领和示范带动作用，着力提升活动影响力。第一，拓展活动覆盖面。坚持横向到边、纵向到底构建从机关到县区、街道，从窗口到线上、指尖的辐射区，面向群体涵盖自助终端热线办事群众及“掌上人社”“灵锡”APP、“江苏税务”APP、“江苏政务服务”等线上微端用户，真正做到让群众“随手办、随时办、随地办”。第二，拓展手段多样性。充分利用报刊、“两微一端”等载体对典型事迹、先进窗口进行广泛宣传，提升市民知晓度；拟制网络宣传文案，对选树对象开展网络投票，提升党员干部参评参选的积极性；开展“亮标准、亮身份、亮承诺”“比业务、比作风、比实绩”为主要内容的“三亮三比”活动，激发主动担当作为精气神。第三，拓展品牌功能性。进一步推动党建与业务工作深度融合，精心打造板块窗口党组织“澄心办·办澄事”“锡心办·善成事”等政务服务品牌，重点实施“一窗受理、集成服务”；大力推广政媒融合“一访定心”栏目，坚持依靠人民、服务为民的工作导向，及时就地解决民生难题、建立良性互动，形成解决基层治理难题新机制。

二、现实问题

（一）思想认识还不够到位

个别单位和党员干部对新时代党的建设总要求还吃不透、把不准，对讲大局就是讲政治，讲政治就要主动站位大局、服务大局的思想认识还不够深入，对“双为民”活动从党建维度理服务思路、找发展方法的载体作用认识不明晰，满足于计划落实、活动开展、先进选树等执行情况，宣传发动还不够深入、推进活动还不够有力、典型作用还不够彰显，党建工作把方向、谋大局的功能发挥不够充分。

（二）堡垒作用还不够凸显

机关党支部作为机关中的基层党组织，并非直接性地源自人民群众，客观上存在组织阵地少、接触群众少的天然短板。少数党支部仍然存在以业务标准衡量活动质效的片面认识，在建强支部班子、抓好党员队伍上用力不够，活动开展过程中缺少相应的教育引导、培养帮带、激励关爱，导致氛围不浓、积极性不高，党员干部的政治能力、服务能力提升不够有效。

（三）功能发挥还不够精准

服务供给精细化不足，群众的感知不强烈，缺少适配具体业务的特色做法、对口百姓亟须的特色服务，群众有感、百姓认可的评价导向树立还不够鲜明，“锦上添花”的事办的多，“雪中送炭”的事关注少；“大水漫灌”浇的多，“绣花功夫”下的少；具体服务业务中，一些“有关”“相关”“其他”等模糊的文字概念和不够具体精细的范围划分，一定程度上影响了群众在窗口的办事体验。

三、深化路径

（一）与主题教育有机结合，担当服务大局的使命任务

习近平总书记指出，党的政治建设是党的根本性建设。开展“双为民”活动，要始终突出“讲政治”这条生命线，确保活动方向正确、底色鲜明。要锚定主题教育“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，学习践行习近平新时代中国特色社会主义思想，掌握其中蕴含的领导方法、思想方法、工作方法，汲取奋发进取的智慧和力量，筑牢党员干部信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵，引导机关党员干部胸怀“国之大者”，勇担“责之重者”，用党的创新理论提振干部奋进新征程、建功新时代的精气神。

（二）让组织优势充分释放，把握服务基层的工作重心

党的二十大对增强党组织政治功能和组织功能作出了部署，提出了新的更高要求，机关党组织和党员必须在服务基层中体现价值、展现作为。“双为民”活动参与支部多数建在一线窗口上、建在专项业务上，要强化“一岗双责”落实力度，深化领导干部基层联系点、领导班子支部联系点功能发挥，面对基层的工作需要和实际困难，要少带“尺子”“板子”去，多带办法、方案去，把政治优势、组织优势充分转化为资源优势，打破行政壁垒和信息茧房，持续探索“示范窗口—综合平台—鲜亮品牌”的建设路子，常态化开展岗位练兵、业务比武，打造政治素质过硬、综合业务精通、善于服务群众的党员骨干队伍，努力把机关窗口服务单位建设成为机关党员密切联系群众的重要载体、接受历练提高素质的重要平台、率先垂范改进作风的重要窗口。

（三）把调查研究贯穿始终，坚守服务群众的价值取向

习近平总书记强调，要坚持党的群众路线，从群众中来、到群众中去，深入基层调查研究，亲近群众、联系群众、服务群众。要充分发挥“双为民”活动直接接触群众、一线服务群众的特有优势，更多采取“四不两直”“说走就走”的方式，带着感情、奔着问题边实践、边调研。注重理念“突围”、思路“破冰”，从服务“供给侧”的站位，向服务“需求侧”深研，自觉问计于民、问需于民，真诚倾听群众呼声、真实反映群众愿望、真情关心群众所盼，在实践中定选题、作研究、拿对策、抓转化，在设身处地、换位思考中切实增强解决问题的紧迫感和责任感，真正做到情况在一线了解、工作在一线深化、效果在一线展现。

参考文献

[1] 习近平. 高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗[N]. 人民日报, 2022-10-26.

[2] 中共中央文献研究室. 习近平关于全面从严治党论述摘编[M]. 北京: 中央文献出版社, 2016: 237.

[3] 冯俊. 党的自我革命永远在路上[N]. 光明日报, 2022-11-28.

[4] 陈吉宁. 深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想奋力谱写上海现代化建设新篇章[J]. 党建研究, 2023(05): 30-33.

[5] 江苏省委省级机关工委. 在服务中心大局中彰显机关党建作为[J]. 党的生活, 2023(03): 20-22.