

# 全省“我为群众办实事”实践活动优秀案例展示

白城市委组织部

## 办好“开门第一件事” 打好“履职第一仗”

白城市委组织部在“我为群众办实事”实践活动中，聚焦人民群众“急难愁盼”，组织全市各村开展了“开门第一件事”活动，用担当作为赢取党心民心和群众口碑，进一步巩固党在农村的执政基础、增进群众福祉。

### 一、案例背景

白城市在抓党建促乡村振兴的新形势下，着眼巩固深化村“两委”换届成果，把“开门第一件事”活动作为积极回应群众关心关切的突出抓手，推动村级党组织迅速进入“实干模式”，人民群众的获得感更加充足、幸福感更可持续、安全感更有保障，对村级组织和广大党员干部更加信任。

### 二、主要做法

(一)开门问策，把实际问题“兜”上来。走访全入户，村级党组织按照党员户、困难户、信访户、空巢老人及留守儿童、致贫困户“五必访”原则，开展大走访6257次，确保村村不漏户、户户见干部。座谈全覆盖，组织召开工作座谈会1000余次，聚焦办好换届后续事、发展致富事、为民服务事、基层治理事“兜”出群众建议1500余条。事务全排查，结合“送学”“讲学”“送温暖”活动，排查

基层群众收入保障、子女教育、住房安全和看病就医等实际问题4817件，激活服务群众的“神经末梢”。

(二)开门践诺，把履新承诺“亮”出来。围绕实事求是定诺，对走访中摸排的问题、征集的建议，一一梳理，逐一登记建档，召集村“两委”集体商议并征求乡镇党委和包村领导、驻村工作队意见，科学合理确定“开门第一件事”。面对群众公开承诺，重点围绕班子建设、提升村级集体经济、基础教育、医疗卫生、村屯环境等事项梳理各类实事项目1171个，多渠道公开履职践诺，主动接受群众监督。激励干部如期践诺，将各村(社区)承诺汇总形成“承诺清单”，由乡镇党委审核把关，建立承诺监督机制，明确市、县、乡三级监督责任，保障承诺既符合基层中长期发展规划，又着眼解决当前民生热点难点问题。

(三)开门干事，把好事事实事“办”起来。聚焦振兴发展，抓党建促乡村振兴，解决产业项目、基础设施建设等问题5000余个，全面消除村级集体经济薄弱村，庭院经济覆盖23.2万户，实现人均增收1500元以上。聚焦“急难愁盼”，筹集资助资金568万元，资助家庭困难学生1.2万人；针对有的脱贫户年老体弱弱药不便

问题，建立药品代购机制和用药台账；排查农村房屋30万户，改造危房1948户；开展水质检测2587处，维修改造管网472处，保障了饮水安全。聚焦基层治理，全域推行“党建+网格”治理模式，推出党建引领农村互助式养老、“幸福积分”超市等服务载体，开展党员志愿服务3000余次，解决群众的操心事、烦心事、揪心事3656件，不断增强群众获得感、幸福感。

(四)开门评效，把工作实绩“赛”起来。开展效果评定，把群众满意度作为衡量标准，发放《“开门评效”群众满意度测评单》1.8万份，由乡镇党委逐村对村“两委”干部“开门第一件事”成效进行测评，群众满意率90%以上。完善考核评价，将承诺完成情况作为村党组织书记述职评议、村“两委”班子年度考核的重要内容，并将考核结果作为报酬发放、评先评优、选拔任用依据。加大宣传引导，灵活运用报刊、公益广告、理论研讨、互联网新媒体等多种手段，刊发各类报道300余篇，广泛宣传“开门第一件事”的做法经验和实际成效，激励村干部队伍干事创业。

### 三、取得成效

一是改变了工作作风。“开门第一件事”让群众看到了村级党组织为群众办实事的决心，增进了干群关系，提高了村级党组织做群众工作的能力，夯实了党在基层的执政基础。二是解决了群众难题。“开门第一件事”是“我为群众办实事”实践活动在农村的实践载体，通过合力解决群众诉求，增强了基层党组织的凝聚力、号召力、战斗力。三是推动了工作开展。“开门第一件事”在全市迅速推开，成效凸显，在乡村振兴、基层治理、为民服务方面发挥了实效，同时将好的实践转化成制度优势，实现了制度与实践的零距离对接。

在“我为群众办实事”实践活动中，白城市政数局持续完善“零跑团”服务功能，坚持不懈地为群众办实事、做好事、解难事，打通为民服务“最后一公里”，切实提升群众的获得感和幸福感。

### 一、案例背景

营商环境像空气、阳光和水一样须臾不可少，怎样才能结合自身职能为人民服务做好事、履好职、尽好责，是白城市政数局一直在深入思考的命题。“切实提升群众的获得感和幸福感”“我为群众办实事”实践活动开展以来，白城市政数局坚持全心全意为人民服务的根本宗旨，以群众少跑腿、甚至不跑腿为目标，持续深化“零跑团”品牌建设，用心用情用力解决群众“急难愁盼”问题，让更多群众享受到“零跑团”优质暖心服务，着力打造助企惠民的“金字招牌”。

### 二、主要做法

(一)完善“零跑团”服务体系。成立以常务副市长为组长，全市各相关部门为成员单位“零跑团”工作领导小组，搭建市、县、乡镇(街道)、村(社区)四级组织架构，健全完善各项制度，形成上下贯通的规范化工作体系。根据企业和群众不同需求，设立了项目、企业、群众、法律援助等12个专办团，提供精准、高效、贴心的服务。

(二)组建“零跑团”骨干队伍。为保证服务覆盖率，专门组建以各相关部门业务骨干为主要力量，广泛吸纳志愿者、社区网格员、驻村干部等参与在内的2000多人的专业化队伍，为企业、特殊群体、社区居民(村民)提供人力保障。

(三)以“四办”方式实现“四零”目标。通过“四办”服务，实现“零报酬”“零等待”“零跑动”“零投诉”目标。“上门办”，就是主动上门服务。82岁的左淑范老人想要办理房产更名业务，因老伴瘫痪在床无法到大厅办理，“零跑团”群众专办团立即组织人员上门办理房产过户手续。左淑范大姐激动的说：“办房产还能到家里来帮我办，这样的服务以前想都不敢想。”“厅内办”，就是在政务大厅入口处设置“零跑团”服务前台，主动靠前问需，引导办事群众到相应窗口办事，指导使用自助终端设备。佳木斯电机股份有限公司来大厅办理相关业务，企业专办团兵分几路开展帮办服务，仅用2个小时就办理完毕，公司负责人感慨地说：“我们不仅没花中介费，还办得这么快，真是从来没有遇见过。”“网上办”，就是在网上指导企业和群众办理相关事项，籍籍土想开一家教育培训机构，在“零跑团”的帮助指导下，仅用半个小时就完成了所有网上申报程序。“电话办”，就是通过“12345”政务服务热线，全天候接听企业和群众来电，对于企业和群众反映的问题，“零跑团”第一时间给予解答、指导或协调相关部门进行解决。通过“零跑团”的全方位服务，实现了群众和企业办事“最多跑一次”甚至“零跑动”；第一时间快速帮代办办，实现“零等待”；服务全程零收费，实现“零报酬”；服务质量评价满意度100%，实现“零投诉”。

### 三、取得成效

一是服务理念发生根本性转变。政务大厅是党和政府服务人民群众的窗口，“零跑团”变“要我服务”为“我要服务”，窗口由过去的“坐等服务”为“上门服务”，带动政务服务理念的彻底转变。二是形成了服务为民的强大合力。“零跑团”工作开展以来，收到企业群众的感谢信126封，获赠锦旗39面，被人民日报、新华社等媒体报道。截至目前，“零跑团”累计为企业和群众办理业务和解决问题近6万件。三是营商环境不断优化进步。为300余家企业提供零跑服务，助推167个重点项目快速落地，通过“无还本续贷”方式为企业节省“过桥”费6353万元，节省中介服务费用近8万元。引导5万余市场主体入驻“全国中小企业融资综合信用服务平台”，累计成功授信1002笔，授信金额达73.89亿元，有效解决了中小微企业融资难问题。

白城市政数局

## 「零跑团」启动惠企便民快捷键

延边州开展“老人节”庆典活动。

(资料图片)

延吉市

## 政务服务「沉」下去 群众满意「提」上来

“我为群众办实事”实践活动开展以来，延吉市委积极探索服务群众新举措，围绕简政放权、便民服务，把政务服务延展作为重要事实项目，让数据多跑路，让群众少跑腿，换来了群众的一张张笑脸，提升了群众的幸福感和满意度。

### 一、案例背景

延吉市共有6个街道、70个城市社区，党员30966名。作为州府所在地，延吉人口基数和密度均处于全州第一位，政务服务需求量大，日均办件量大。延吉市将6个街道中心社区作为试点，创新推进个人高频政务服务事项向基层延展工作，推动实现市政服务中心、街道便民服务中心、社区便民服务站三级政务服务联动和无缝对接，让群众享受到高效便捷的政务服务。

### 二、主要做法

(一)改进岗位设置，推动受理窗口下移。6个试点社区全面推行“一窗受理”综窗改革，在社区便民服务站统一设置3个综合窗口。分别是综合1窗口，接入市政服务中心新版“全流程审批系统”，办理延展至社区的22项高频政务服务事项；综合2窗口负责办理部门自建系统内延展至社区的35项高频政务服务事项；综合3窗口负责办理预约服务、巡回服务7个事项以及党建服务事项。“一窗受理”，取消原来分散设窗，推行窗口整合、服务集成、流程优化的服务机制，有效推动了“单科社工”向“全科社工”的转变，真正让群众体会到“办事只跑一次”。

(二)改进工作模式，推动服务事项延展。所谓政务服务延展，实质是推动高频政务服务事项从市级层面下沉至社区，让居民在“家门口”便可以享受到便捷高效的服务。综合考虑群众需求和社区承载能力，从涉民政政务服务事项中进一步梳理出与群众密切相关的64项高频政务服务事项延展至社区。通过采取“入门精准导服、前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，推动高频政务服务事项进驻综合服务窗口，实现“一窗通办、只跑一次”。

(三)改进办理方式，推动工作力量下沉。通过采取自助办、现场办、代办、帮办、预约办、巡回办等6类方式为群众办理政务服务事项，社区统一编制群众办事指南和分类办理流程，最大限度为群众办实事提供方便。全面推行“红色代办”服务机制，组建由社区工作者、网格员、党员志愿者等组成的帮办代办队伍。探索推行错时、双休日、节假日预约办理服务，针对群众急迫的事项采取延时办理服务，针对居住偏远、分散的群众和老弱病残等特殊群体，开展免费上门服务，进一步打通为民服务“最后一公里”。

### 三、取得成效

一是提高了政务服务效能。主要体现为“四减”：减材料，所有延展事项所需材料共157件，减少49件，占31.2%；减时限，已向社区延展的64项政务服务事项，均可在线上办理，审批时限压缩近60%；减跑动，延展事项全部实现“最多跑一次”；减环节，所有延展事项共减少118个办事环节，群众办事无需再去政务服务中心。二是提升了基层治理水平。一方面，在延展工作中不断深化简政放权，扩充了社区公共服务和代办政务服务事项，实现高频政务服务事项在社区一站办结，提升了社区治理能力；另一方面，通过推行网上办理政务服务事项的方式，探索构建“互联网+基层治理”工作格局，实现让数据多跑路、群众少跑腿，不断提升基层治理数字化智能化水平。三是增强了社区党组织功能。试点工作开展以来，6个社区共受理政务服务事项1152件，其中行政审批事项268件、公共服务事项884项，办结率100%。所有事项中，通过自助办事项312件、现场办事项537件、代办事项97件、帮办事项133件、预约办事项34件、巡回办事项39件，服务居民群众1152人，满意率100%。通过试点推进政务服务向社区延展，有效推动了资源下沉，增强了社区党组织服务功能和政治功能，提升了社区党组织凝聚力战斗力。



珲春市人民法院

## 90公里外的便民网络法庭

“我为群众办实事”实践活动开展以来，珲春市人民法院围绕“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”目标，坚持公正司法、司法为民工作主线，不断创新工作方式方法，从审判执行中找差距，从群众反馈中寻提升，时刻想群众之所想、急群众之所急、办群众之所需，认真开展“我为群众办实事”实践活动，将能否为群众办实事、好事，作为检验党史学习教育和政法队伍教育整顿成效的重要标尺。

### 一、案例背景

2020年，珲春市各乡镇新收案件644个，其中涉及春化镇居民的案件有百余件，案件类型大多为生产生活中遇到土地承包经营权、民间借贷、劳动争议等矛盾纠纷案件。春化镇距珲春市区90公里，当事人到法院参与诉讼，自驾情况下往返需要3个多小时，而无法自驾出行的当事人，来院诉讼更是费时费力。同时，春化镇居民平时以务农为主，特别是农忙期间，参与诉讼更加不便，基层便民司法服务问题亟待解决。

### 二、主要做法

珲春市人民法院强化决策力度、规划方向指引、加强人员配备、深化试点建设，推动

智慧法院在珲春落地生根，为乡镇便民网络法庭的建设提供了前期基础和技术保障。

(一)建设“三速”网络法庭，“治理”变“智理”。珲春市人民法院统筹推进成立领导小组，充分调研、科学调度、统筹安排，确定以居民实际需求为导向，以建立“速立、速审、速执”网络法庭为突破口，将信息化与司法为民宗旨进一步融合，在距法院最远的春化镇建设全省首家便民网络法庭试点。同时，健全和完善以领导小组为中心，以审判管理办公室(研究室)及全体法官为主体的“技术+审判”团队，着力打造“智慧诉讼服务”新模式，架起诉讼服务“高速公路”。

(二)打造“四到”调解模式，“心结”变“心桥”。“腿到”优服务，变坐堂审案为远程办案，扩大法治影响力，让群众体验“家门口”的服务；“耳到”暖人心，积极与春化镇政府、司法所进行联系，及时掌握当事人信息，强化送达和调解，拉近与当事人的距离；“嘴到”解心结，灵活运用休息时间，深入开展矛盾疏导化解工作；“心到”显真情，秉持耐心，将心比心，换位思考，特别针对“老弱病残”等特殊群体建立绿色通道，安排专人提供导诉服务，并制作网上立案操

作手册和网上缴费指南，让网上立案和缴费操作变得简单、易懂。

(三)锻造“三化”干警队伍，“先锋”变“后卫”。打造年轻化、专业化、精英化法庭干警队伍，强化与春化镇政府联系，指导远程法庭逐步开展各项工作。干警们走进村民家中，走到田间地头，耐心详细地讲授相关知识，确保村民了解建设目的、掌握运行机制、学会使用步骤。以珲春“i-法院”建设为支撑，与春化镇形成联动机制，共同做好便民网络法庭的维护运营工作，建立长效发展机制。

### 三、取得成效

一是多元化解扩大辐射效应。继续加大前瞻性布局，深入谋划全局性发展，积极主动争取试点先行先试、全域整体推进，统筹推进乡镇便民网络法庭建设工作，通过把一件件好事办好、实事办实，不断增强人民群众的获得感、幸福感。二是网络开庭强化普法宣传。利用便民网络法庭发挥典型案例的教育引导作用，将运行与普法相结合，做到“审理一案、普法一片”的效果。截至目前，已通过各类平台宣传168次，普法宣传率达92.4%。三是便捷诉讼破除空间壁垒。便民网络法庭的投入使用，让当地居民不耽误农忙、不多花车费、没有舟车劳顿，轻点鼠标，便能在理性、平和的氛围中得到公平正义的判决，传统司法产生巨大变革。截至目前，便民网络法庭共受理案件51件，真正为当事人降低了参与诉讼的时间成本和经济成本。

延边州

## “四个一批”情暖夕阳红

家、社区、机构养老服务质量。编制完成《延边州积极应对人口老龄化重点联系城市建设方案》，完善了养老保障补贴、贫困居家失能老人护理补贴、失独老人扶助金等制度，为养老服务提供了强力保障。

(二)完善一批设施，构建多元化体系。统筹推进城乡养老服务设施建设，新建、维护养老服务站点27家。完成98个农村养老大院、活动广场、门球场等养老服务设施升级改造。开展“优护乐龄”医养结合机构照护能力提升工程，依托延边大学护理学院等11家机构，建立全州首批医养结合培训基地，形成覆盖全州的医养结合示范基地群，不断改善养老服务质量。

卫生健康、文化产业与养老服务有机融合。全州已建成医养结合养老机构25个，床位总数达到5404张，其中医疗床位773张，收住老年人2465人。延吉市投入1040万元，为4万名65岁以上老年人免费提供健康体检服务。基层党组织通过建立老年舞蹈队、组织文艺演出、举办民俗节日庆典等方式，不断满足老年人的精神文化需求。

(四)建强一批协会，打造幸福之家。依托老年协会，推行“大院+协会+志愿者+互助”养老服务模式，组织开展为老服务等活动，维护老年人的合法权益。实施“乐龄陪伴—农村留守老年人关爱工程”，在珲春市、龙井市、和龙市打造13个农村基层老年协会示范点“乐龄之家”平台，进一步完善场所、管理团队、规章制度建设，以空巢、失能、贫困以及分散供养“五保”老人等为重点，每月组织开展2-3次

集体活动，常态化开展巡访服务，满足老年人在生活、健康、文化等方面的需求。

### 三、取得成效

一是增强了为老服务能力。全州共建成162处城乡社区老年人日间照料中心、26处城市社区居家养老服务中心、1051个农村居家养老服务中心，以及185家养老服务机构，基本建成覆盖城乡的养老服务设施。同时，设立3000万元引导基金，出台一次性奖励办法，培育相关领域企业和个体工商户968家，人力资源服务机构21家，进一步增强养老服务供给。二是提升了老年人幸福感。全州各级党组织认真落实为“一老”办实事要求，组织社工、村干部、志愿者切实为老年人服务。截至目前，已开展医养康养养等为老服务活动10万余次，服务城乡老年人近28万人次，让老年人切实感受到关怀和温暖。三是提高了城乡基层治理水平。把开展“我为群众办实事”实践活动和延边实际紧密结合起来，弘扬民俗文化，增进民族团结。利用延边特有的“八一五”老人节、“九三”州庆和中秋节、重阳节，以及国庆节等节日，广泛开展走访慰问、“最美老人”花甲宴、孝贤村评比等活动，使敬老爱老孝老助老深入人心、蔚然成风。