

大鹏新区党的建设工作领导小组办公室文件

深鹏党建办〔2021〕2号



关于印发《大鹏新区党群服务阵地“五级联动，扫码点单”改革项目实施方案》的通知

葵涌、大鹏、南澳党工委，新区直属机关工委及其所属党组织、教育卫生党委、两新组织党工委，大鹏公安分局党委：

《大鹏新区党群服务阵地“五级联动，扫码点单”改革项目实施方案》已经新区党工委审议通过，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

大鹏新区党的建设工作领导小组办公室

(大鹏新区组织人事局代章)

2021年10月25日

大鹏新区党群服务阵地“五级联动，扫码点单”改革项目实施方案

为深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，根据深圳市《关于加强党群服务中心建设管理意见》要求，突出党的领导核心作用，推动市、新区、街道、社区及居民小组五级党群服务阵地共建共治共享，以百项服务服务千万市民，特制定本实施方案：

一、改革工作思路

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行“以人民为中心”的发展理念，党建引领，服务先行，着力解决地区资源不平衡与人民群众日益增长的美好生活需要之间的矛盾，通过编制一份服务清单，开发一套“扫码点单”系统，实行一套运行机制，组建一支服务队伍，推动各级党群服务阵地功能拓展、服务优化，促进市、新区、街道、社区党群服务中心和居民小组党群服务站（园区党群服务中心、旅游景点党群服务站）五级联动，借力信息化平台，实现“党务+政务+服务”有机融合、各类资源贯通共享，打造服务党员群众、凝聚党员群众的“红色家园”，全面提高党员群众的获得感、满足感和幸福感。

二、改革工作任务

(一) 以群众需求为导向，推出一份“百项服务清单”，服务千万市民

1. 汇聚多方资源，编制百项服务清单。由新区党群服务中心统筹，各级党群服务中心、各政府职能部门、公益组织等共同打造一份服务清单。清单内容主要包括大众化服务、场地预约服务、个性化服务，围绕群众关心关切的事，从群众最期待的服务做起，包括衣、食、住、行、教、医等各个方面，为“千万市民”提供至少“百项服务”，切实提高群众的获得感、幸福感。

2. 定期动态更新，规范服务清单管理。各级党群服务中心每月1日统一在扫码点单系统、深圳智慧党建系统、大鹏先锋、爱大鹏、社区家园网、居民微信群、宣传栏等多平台发布服务清单。群众按照需求偏好，根据服务类别、时间、地点等分类自行选择服务内容，在线报名（预约）。各级党群服务中心根据报名（预约）总体情况，审核并通知报名（预约）成功的对象。

3. 注重实际成效，加强服务清单落实监督指导。新区、街道党群服务中心加强对各社区党群服务中心落实服务清单的指导，对服务清单信息发布的及时性、有效性、群众需求反馈处理等情况进行监督，对存在的困难和问题，共同协商提出切实可行的指导建议，保障服务质量。各级党群服务中心及时收集群众对党群服务活动参与度、满意度及其他意见建议等信息，通过召开工作例会、利用工作微信群和系统管理后台等方式，定期对党群服务情况进行总结交流分析，各级党群服务中心之间优质资源共享，经验做法及时推广。

（二）以科技赋能为支撑，开发一套“扫码点单”系统，智

能高效服务

1. 五级联动，数据互通。依托“1+1+3+25+N”五级党群服务阵地体系，创新“扫码点单”服务模式。开发新区群众“扫码点单”系统，链接深圳各类党务、政务系统平台，形成集成系统平台，提供党务服务、政务服务、群众服务等便民服务，实现全区“百项服务”“码”上呈现，党员群众在线点单。系统以小程序和公众号为端口，生成数据实现互联互通，各分为面向群众和管理员两个版本。

2. 分级管理，权限下放。对照党群阵地体系，后台建立新区、街道和社区三级管理账户，多个账户可以同时登陆使用。在账户管理上，实行自上而下分级管理。各级账户管理权限差异化，上级账户可对下级账户进行监督管理，层级分明。区级管理账户有最高管理权限，可查询和修改全区各级党群服务中心服务清单内容，查看和修改各级党群中心管理账户的密码，动态调整新区资源，实时监督系统数据的变化，查看服务开展效果，监督各级党群中心系统管理情况。街道党群账户可查询和修改社区党群服务中心、居民小组党群服务站、辖区园区党群服务中心服务清单内容，查看和修改下辖各级党群中心管理账户的密码，动态调整本街道资源，实时监督本街道系统数据的变化，查看本街道服务开展效果，监督下辖各级党群中心系统管理情况。社区和居民小组账户有清单发布、修改、报名维护、需求跟进、场地预约、服务评价等管理权限。系统以各级党群中心注册账户，初始密码登录

后，各级党群服务中心自主设置账户密码，账户管理员变动时，需及时更改密码，保障系统安全。在任务分拨上，实行“新区统筹，街道指派、社区行动”自上而下落实服务和“群众反馈，社区处理，街道协调，新区调度”自下而上满足群众需求的双向管理，两条腿走路。

3. 系统交互，智能便利。账户管理员可通过系统设置对党群服务进行监督，系统定期自动输出各级党群服务数据，例如每月党群服务数次数、群众需求反馈、群众满意度等数据。对不达标的数据系统自动提醒，例如服务反馈 24 小时未跟进警报提醒、活动报名人数不足提醒等。群众扫码关注公众号，注册填写姓名、电话、地址等个人信息成为用户。用户除可以在系统上办理党务、政务业务及预约场地、报名活动、反馈需求外，还可在“我的服务”版块查看及管理个人服务信息。系统自动留存个人信息，无需用户反复填写个人资料，系统自动推送用户关注的、喜欢的、已报名的动态信息，提高用户体验。

4. 渠道多样，广泛推广。系统宣传以“线上+线下”方式进行，统一制作项目推文、H5、电子海报、小视频、折页、易拉宝、海报等宣传品。线上借助社区家园网、社区微信群、智慧党建系统、大鹏先锋、爱大鹏、朋友圈转发、广场屏幕投放等多平台发布。线下以各社区党群服务阵地为“触角”，通过张贴宣传栏、派发宣传单页、网格员及社工入户探访宣传、开展宣传活动、结合活动前后宣传等方式，深入到群众日常活动中对服务内容、系

统使用方法、主办部门等内容进行推广。

（三）以全周期管理为创新点，实行一套高效运行机制，确保工作有效闭环

1. **压实责任，明确职责清单。** 加强党的领导，按照“统筹在新区，经办在街道，服务在社区”的原则设置职责清单。以新区党群服务中心为中枢，统筹整合资源，街道党群服务中心为分支，统筹保障阵地运营；社区党群服务中心为末端，融合各职能部门、社工、志愿者、社会组织多方力量，具体开展服务工作。

2. **以考促能，实施定期考核制度。** 加强监测评估，采取定期考核的方式，从系统生成数据、群众评价、相关职能部门反映、现场抽查等多渠道，重点对各级党群服务中心服务过程、服务质量、服务成效等情况进行评估考核，不断提升党群服务中心的服务能力。

3. **强化监督，实施公开通报制度。** 根据考核结果，对各社区党群服务中心进行排名，在智慧党建、“扫码点单”系统、大鹏先锋等多平台通报，对服务质量不高，服务覆盖面不广的党群服务中心提出整改要求，对服务质量好，作用发挥明显，群众满意度高的党群服务阵地进行表扬，公开工作信息，强化监督，不断提升党群服务中心的服务质量。

4. **凸显成效，实施动态汇报制度。** 针对党群服务中心重大、特色、亮点招牌服务，制作服务特辑专刊，服务剪影等内容，及时向上级、相关部门、群众汇报工作动态和成效，推动项目有效

运作，服务创新开展，扩大项目影响力。

5. 奖优树先，开展年度星级评定。对标党群服务中心星级评定要求，每年度从阵地运营、项目服务、评估考核三个方面，全面评定党群阵地运营和服务项目管理水平星级。并以此结果作为各党群中心年度工作考核考察和评优评先的重要参考。

（四）以党群服务中心为枢纽，打造一支综合服务队伍，打通群众服务最后一公里

1. 整合工作力量，推动一支队伍强服务。依托现有党建力量，由新区组织人事局指导，街道党建办统筹，社区党委牵头，重点整合街道部门下沉到社区的党建组织员、党群服务中心主任助理为主体，从事社会服务的社工人员为辅助的队伍力量，吸纳党员志愿者和义工协同参与，共同组建一支综合服务人员队伍，实行搭班干活，分工不分家。统战和社会建设局以党群服务阵地为依托挂牌建设社会工作服务站（点），社会工作服务站（点）立足街道、深入社区，积极发挥社会工作贴近群众的优势，在了解群众需求的基础上提供专业社会工作服务，聚焦困难群众和特殊群体服务对象开展专业化服务。党群服务阵地以社会工作服务站（点）为抓手，将社工原有工作内容与“五级联动，扫码点单”的项目内容融合，落实扫码点单的具体工作。由新区、街道党群服务中心定期组织培训、负责相应业务指导，不断提高队伍人员素质，提升服务能力，增强队伍力量。

2. 引导社会参与，实现队伍服务全覆盖。每个社区党群服务

中心设 1 名队长，原则上由社区党群服务中心主任担任；设置联络专员 1 人，建议由社区组织委员或社区党群服务中心主任助理担任；每个居民小组党群服务站和园区党群服务中心分别设置 1 名分队长，原则上由居民小组党支部书记或园区党支部书记担任。分工协作做好队员服务指导、示范引导、监督督导等工作。积极引导社会参与，同时引进市场中如美团、携程、顺丰等成熟、规范、优质的生活便利服务平台资源。系统只提供服务渠道，服务过程由供需双方自行对接，交易价格、交易形式由供需双方本着自愿、公平、合理的原则自行协商。实现服务范围全区覆盖，服务群体全类别覆盖，服务内容全方位覆盖。

三、改革进度安排

大鹏新区“五级联动，扫码点单”项目于 2021 年 3 月启动，全年推进，项目计划如下：

（一）项目启动，前期建设

1. 2021 年 6 月底前，启动项目调研。由新区党群联合“扫码点单”系统开发团队，通过与市党群、新区各职能部门、街道、社区、一线社工、社企代表、群众代表等沟通探讨，对项目内容、服务形式、可行性等进行调研，收集各类需求，制定项目方案和政策体系。

2. 2021 年 10 月底前，开发“扫码点单”群众点单系统与试运行。由新区党群服务中心负责“扫码点单”群众点单系统的开发。以现有三级服务清单为基础，在运营模式上进行补充、完善，

升级开发“扫码点单”系统。同时形成一套项目运行管理制度，包括组织架构、财务管理、监督管理、成效管理、考核评价制度等。项目开展前期将进行试点运行，检测项目运行情况，评估项目落地执行难度与风险等，总结问题及经验，与各级党群协商优化项目服务后再推广至全新区。同时新区党群对接市委组织部各类市级公共资源，授权扫码点单系统预约市公共资源。

（二）队伍组建，项目推广

1. 2021年8月底前，项目团队组建和培训。项目团队由街道党群服务中心负责组建，组成包括党群负责人、社工、志愿者骨干代表、社会组织代表等人员在内的全覆盖式项目团队。对人口规模较大、困难群众和特殊群体较多的社区，街道要适当提高社工人数配备标准，确保群众的需求得到保障。街道内的社工可以根据实际情况互相调配使用，但必须保证一线不缺岗、服务不断线。项目团队由新区党群服务中心组织培训，为项目的执行提供人才保障。以新区党群为中枢，建立项目沟通群，保证沟通顺畅。

2. 2021年10月底前，项目推广。由新区党群服务中心对接市党群服务中心，形成“五级联动，扫码点单”体系，同时对接新区公共场所相关部门，将场地资源纳入系统。由新区党群服务中心统一制作宣传品，包括视频广告、H5、海报、推文、展架等，各级党群及政府职能部门通过线上线下方式，发动党员群众，多渠道大范围宣传扫码点单系统。

（三）PDCA循环，服务优化

2021年10月底前，项目运行。项目按计划、执行、检查、处理四个阶段（PDCA）循环不停地进行流程管理。各级党群月初公示服务清单，按服务清单计划开展服务，根据服务反馈和监督互查，对服务质量进行检查评价，每月进行总结复盘，分析总结改进方向，下个月进行优化提高。

（四）项目考核，星级评定

2022年1-2月，项目考核。对标党群服务中心星级评定要求，新区组织人事局从阵地建设、服务数量、服务满意度等多维度进行考核，对社区党群服务中心进行年终星级评定。

四、改革保障措施

（一）加强组织领导。建立市、新区、街道、社区、居民小组五级联动机制，统筹推进“五级联动，扫码点单”改革，加强人员、经费等工作保障。新区、街道、社区党群服务中心根据工作实际需要，定期召开工作会议，研究解决辖区重大服务问题，一年不少于四次。

（二）注重分类指导。新区党群服务中心要加强对不同发展阶段、不同类型、不同规模社区的具体指导，坚持因地制宜精准施策。要加强社区之间的交流学习，建立“扫码点单”优秀服务项目案例库，以先进带后进提高总体质量。强化系统思维和工作统筹，围绕基层党建和服务群众主题，由南澳党工委试点推进、形成经验全区推广，打造服务群众工作长效机制。

(三)严格责任落实。新区组织人事局自上而下逐级进行检查督促，推动“五级联动，扫码点单”改革项目落到实处，并将之作为街道党工委书记抓基层党建述职评议考核的重要内容和社区党委书记入编考察的重要参考。

(四)落实经费保障。各级党群服务中心根据本辖区情况做好经费测算，增设党群服务经费，纳入党建经费中，做好经费保障工作。各级党群服务中心要严格资金管理，确保资金使用安全规范、科学有效。

- 附件：1. 大鹏新区党群服务阵地“五级联动，扫码点单”服务清单操作指引
2. 大鹏新区党群服务阵地“五级联动，扫码点单”职责清单
3. 大鹏新区党群服务阵地“五级联动，扫码点单”综合服务人员队伍整合指导意见

附件 1

大鹏新区党群服务阵地“五级联动，扫码点单” 服务清单操作指引

根据《大鹏新区党群服务阵地“五级联动，扫码点单”改革项目实施方案》有关要求，结合实际情况，现制定以下操作指引：

一、服务清单内容编制

(一) 大众化服务。服务清单为群众提供大众化服务，群众可线上获取服务时间、对象、地点、内容等信息，一键报名享受服务。服务内容包括：一是党群服务。党群服务按照“1+1+3+25+N”五级党群阵地体系层级排列，由各级党群服务中心及社工组织开展老人关爱、亲子阅读、儿童成长教育、入户探访慰问、节日庆祝、手工制作、科普教育、文化传承、兴趣发展等服务。二是公共服务。由政法办公室、文化广电旅游体育局、群团工作部、义工联等政府职能部门和社会组织提供民生微实事、扫黑除恶宣传、普法教育、马路天使文明交通服务、文明创建、环保行动、海洋守护等活动。三是社会公益服务。由社会组织、企业等组织生物科技科普、垃圾分类宣传、行业交流、阅读推广、绿色倡导等活动。四是政策咨询服务。由各级党群阵地统筹提供教育、社保、就业、医疗、婚姻收养、证件办理、公共事业、招商引资、人才引进等政策咨询服务电话、链接、办理流程和地址等。

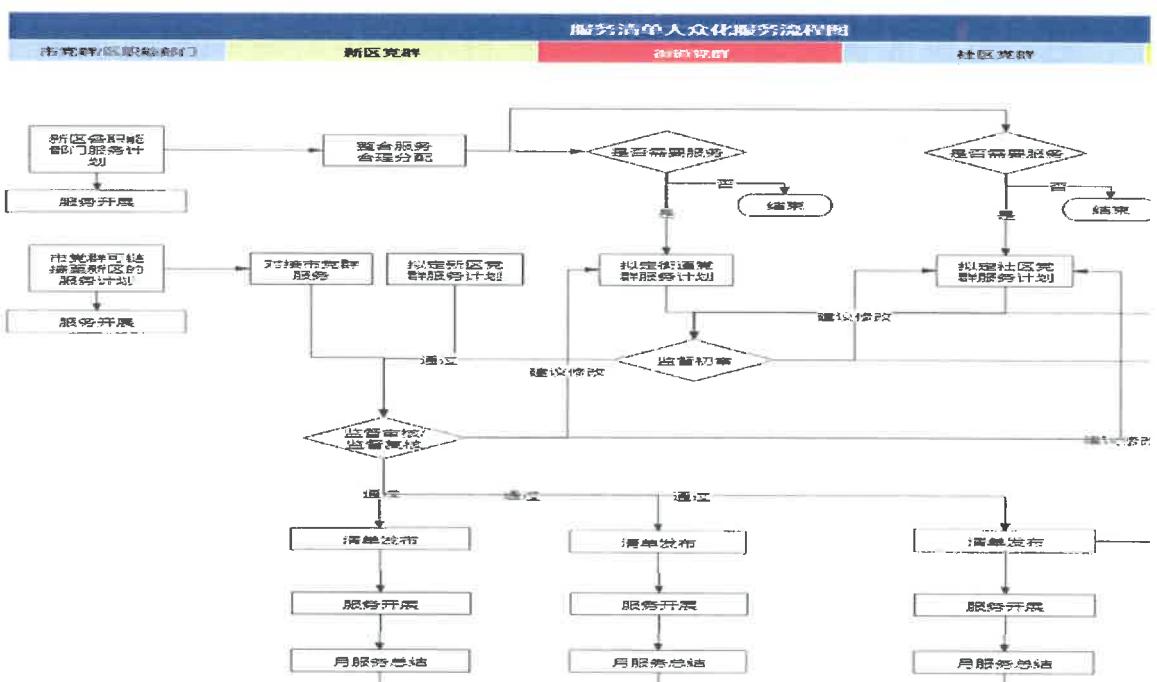
(二) 场地预约。服务清单覆盖了新区内外各类公益场地资源，群众可通过清单获取场地的面积、功能、开放时间、联系方式、照片等信息，实时在线预约使用场地。场地资源类型包括：一是各级党群服务中心场地。包括各级党群服务中心会议室、四点半课堂、书吧、老人活动室、健身房等功能室。二是公共场地。既包括市图书馆、市科学馆、市博物馆、市戏院、市人才园、市少年儿童图书馆、市美术馆、市当代艺术与城市规划馆、市改革开放展览馆、市音乐厅、市文化馆等市中心区公共场地，也包括大鹏半岛国家地质公园博物馆、大鹏所城、西涌天文台、东江纵队司令部旧址、袁庚故居等新区红色旅游景点。三是社会资源场地。包括农科院、国大生命、华大基因等新区科研单位和企业资源。

(三) 个性化服务。为在新区备案的弱势群体提供上门日间照料、代办、跑腿等服务。设立紧急服务，群众在紧急情况下使用，为最优先处理级别，各级党群服务中心收到系统的紧急服务提示，按就近原则，由相应的党群服务中心第一时间跟进处理。为党员群众提供安心服务，为新就业群体提供专项暖蜂服务。

二、服务清单流程标准

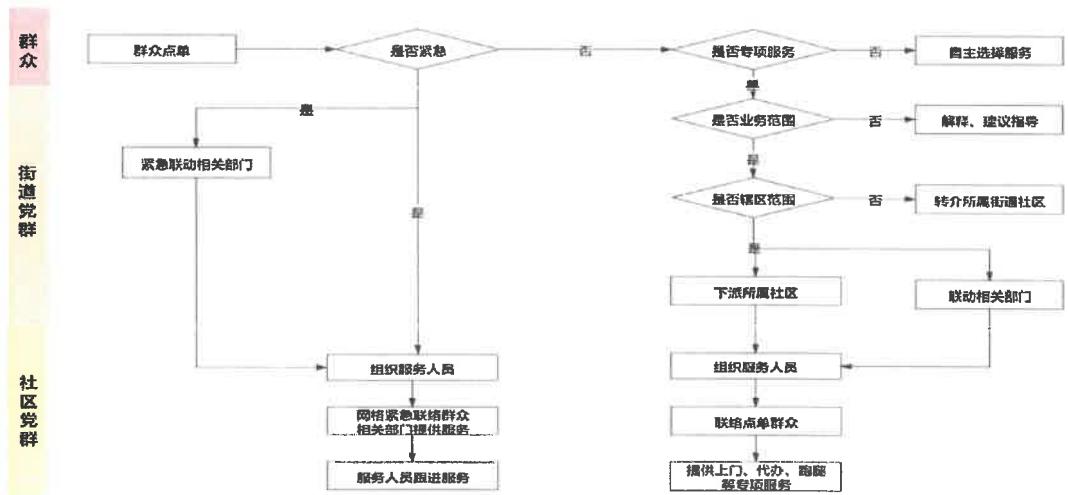
(一) “扫码点单”大众化服务流程。各级党群服务阵地按照“居民小组党群服务站提供-社区党群服务中心整合发布-街道党群服务中心监督初审-新区党群服务中心监督复审及资源调配”的原则发布服务清单。居民小组党群服务站、园区党群中心、

景区党群站向社区党群提供每月服务计划。社区党群服务中心整合本辖区的服务信息，拟定服务清单，并交于街道党群服务中心进行内容初审。街道党群服务中心拟定本街道党群服务阵地的服务清单，并监督辖区内社区党群服务中心服务清单的发布，初步审核社区党群服务中心发布信息的准确性，对不准确、不适宜的服务提出修改意见；再交由新区党群服务中心进行复审，新区党群服务中心审核无误后再予以发布。各职能部门向新区党群服务中心提供服务计划。新区党群服务中心主动争取市党群服务中心和市直单位资源，纳入全区服务清单，为新区群众服务，并整合新区各职能部门的服务计划，在各社区进行合理的调配，由服务开展社区发布服务计划。群众自由选择所需服务报名参与。各服务提供方按计划开展服务。服务计划有调整时，服务提供方及时反馈调整信息和原因给服务发布方，服务发布方审核后，及时更新服务计划，并通知已报名的群众。



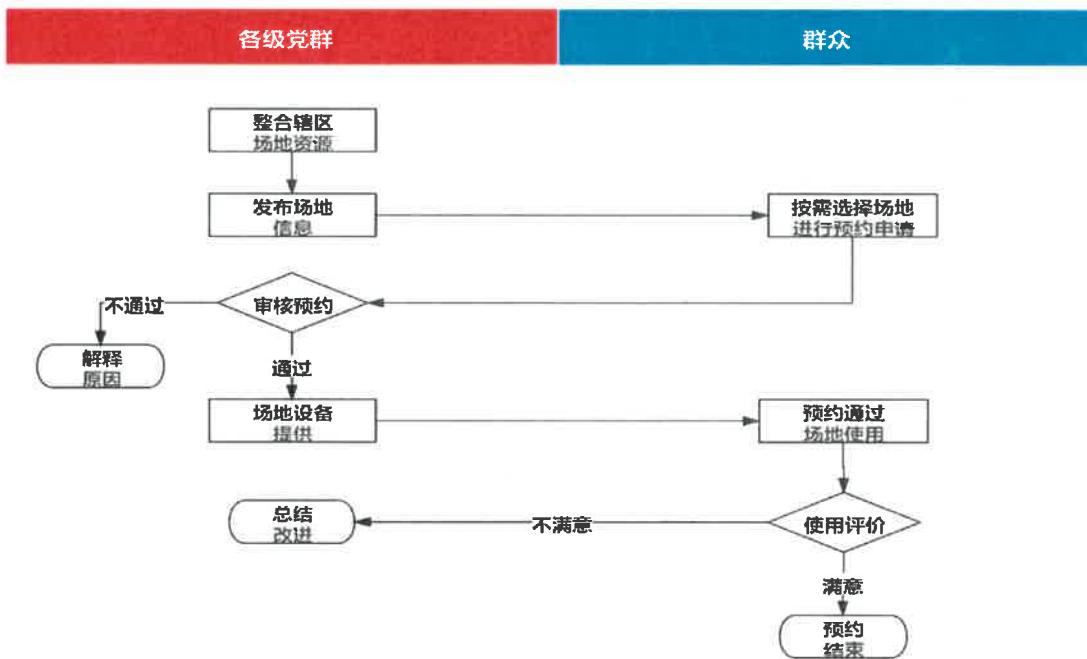
(二)“扫码点单”个性化服务流程。个性化服务的非紧急服务按照“群众点单-街道党群服务中心派单-社区党群服务中心接单-综合服务队提供服务”的流程开展工作。群众在扫码点单系统填写需求反馈，街道党群服务中心专员根据群众填写的需求反馈在24小时内进行审核，对不在辖区范围内可提供的业务转介到相应服务点。对不符合条件或不能提供服务的需求，进行解释说明，并提供相应的建议指导，对辖区范围内可提供的业务进行处理，派单至社区。社区综合服务人员提供上门、代办和跑腿服务。紧急服务按照“群众提交紧急服务需求-街道、社区党群中心接单-综合服务队跟进服务”的流程开展工作。群众在扫码点单系统填写或语音提交紧急需求，所属街道和社区党群服务中心同时收到系统的高强度提醒，街道党群服务中心负责监督和资源调配，由社区党群服务中心第一时间接单处理，评估事件的紧急程度，紧急调派综合服务队员以及联动相关部门上门处理。

“扫码点单”个性化服务流程图



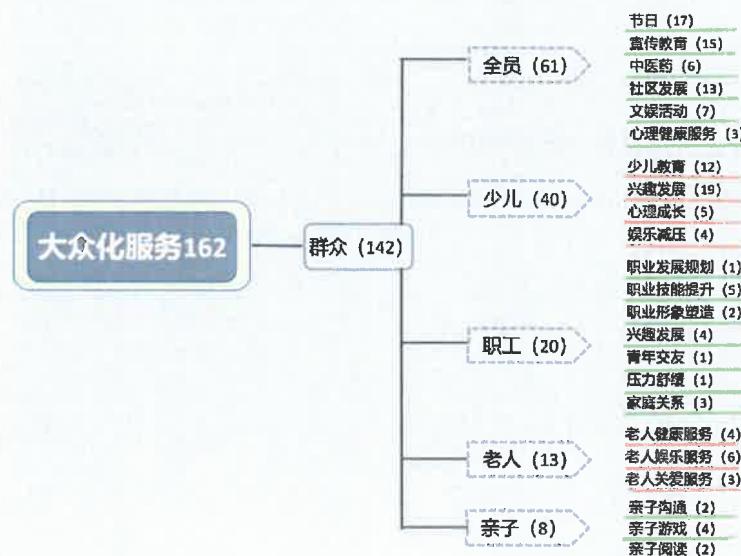
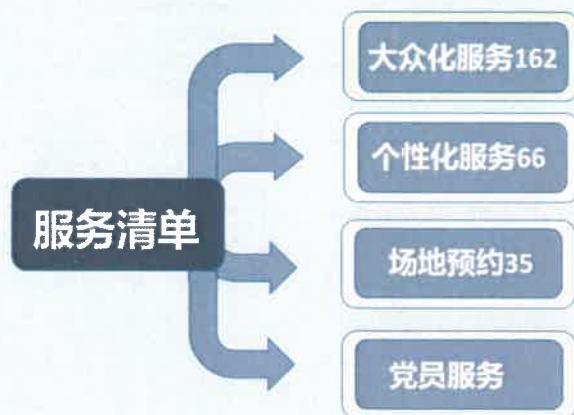
(三)“扫码点单”场地预约服务流程。场地预约服务按照“党群服务中心发布-群众点单-党群服务中心审核-提供场地-场地使用-使用评价”的流程来提供。各级党群服务中心整合辖区内可提供公益使用的场地资源，新区党群中心整合内区级场地资源及链接市级场地资源，在扫码点单系统发布场地信息。群众在扫码点单系统根据自己的使用需要选择场地进行预约。各级党群审核场地预约是否在使用范围内，拒绝不在范围内的场地预约，并进行解释说明。通过在适用范围内的预约申请，并沟通场地使用相关事宜，提供场地使用的设备和服务。群众在场地使用过后，提供使用评价。各级党群对使用体验不满意的群众进行及时的跟进回访，改进服务。

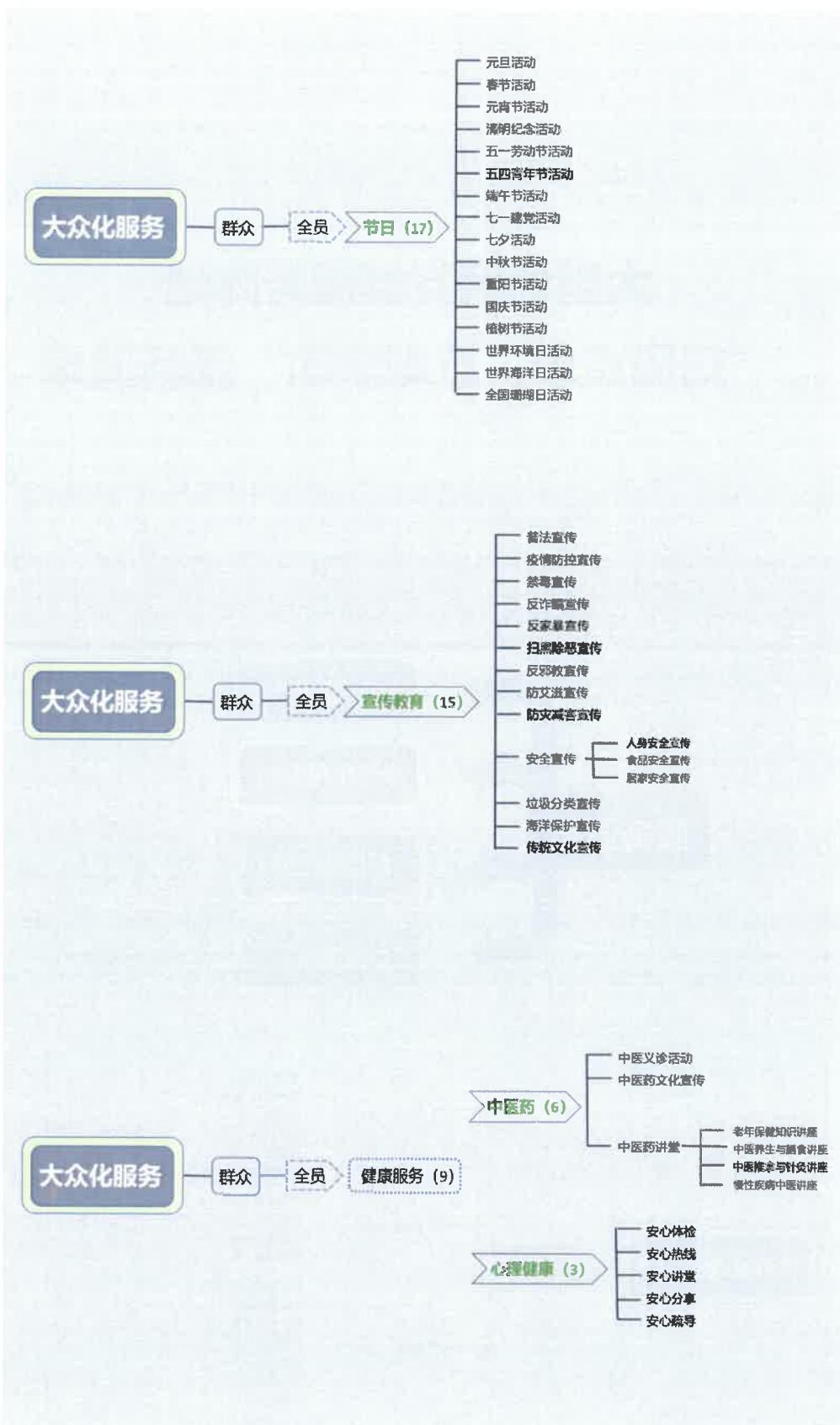
“扫码点单”场地预约服务流程图

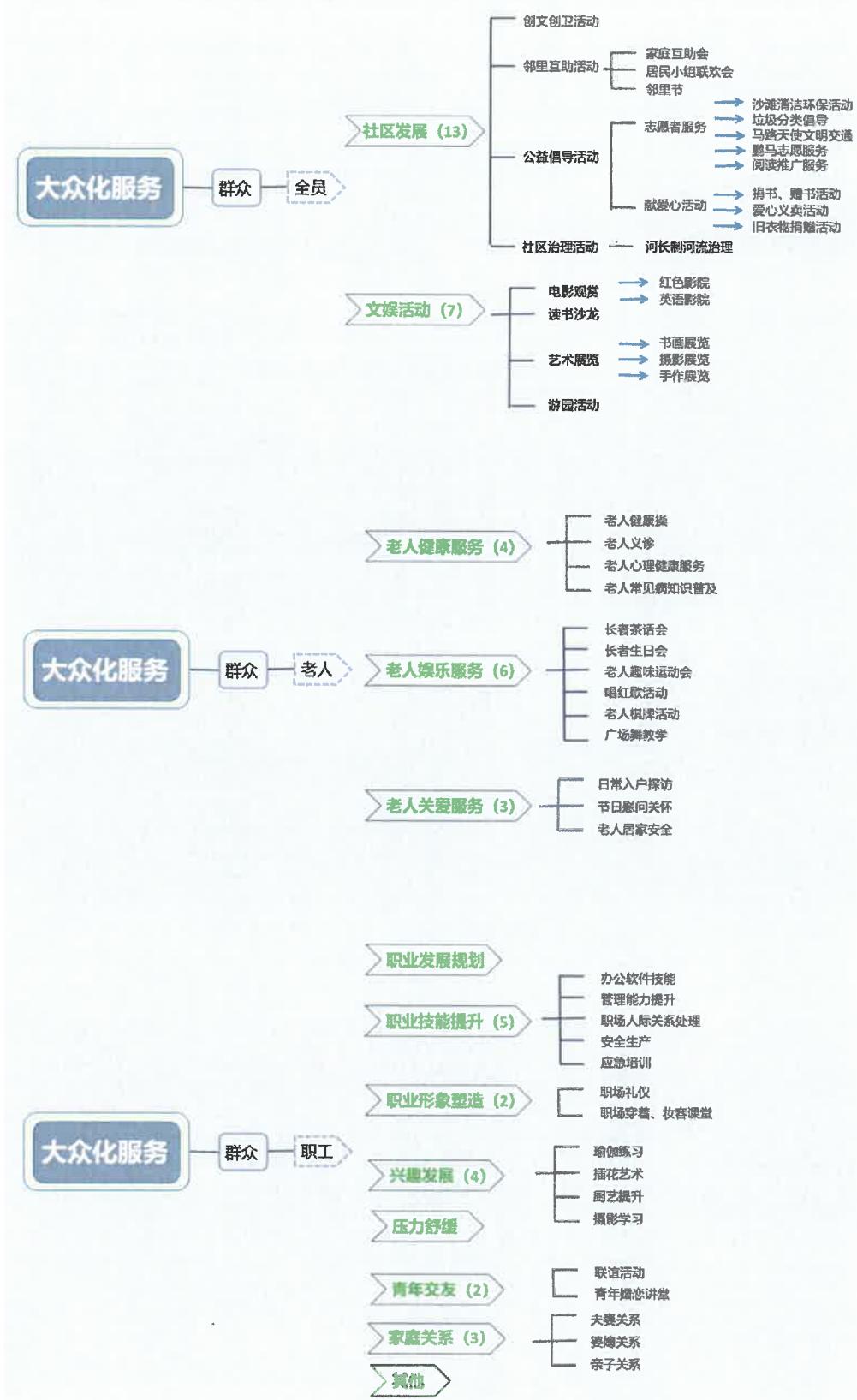


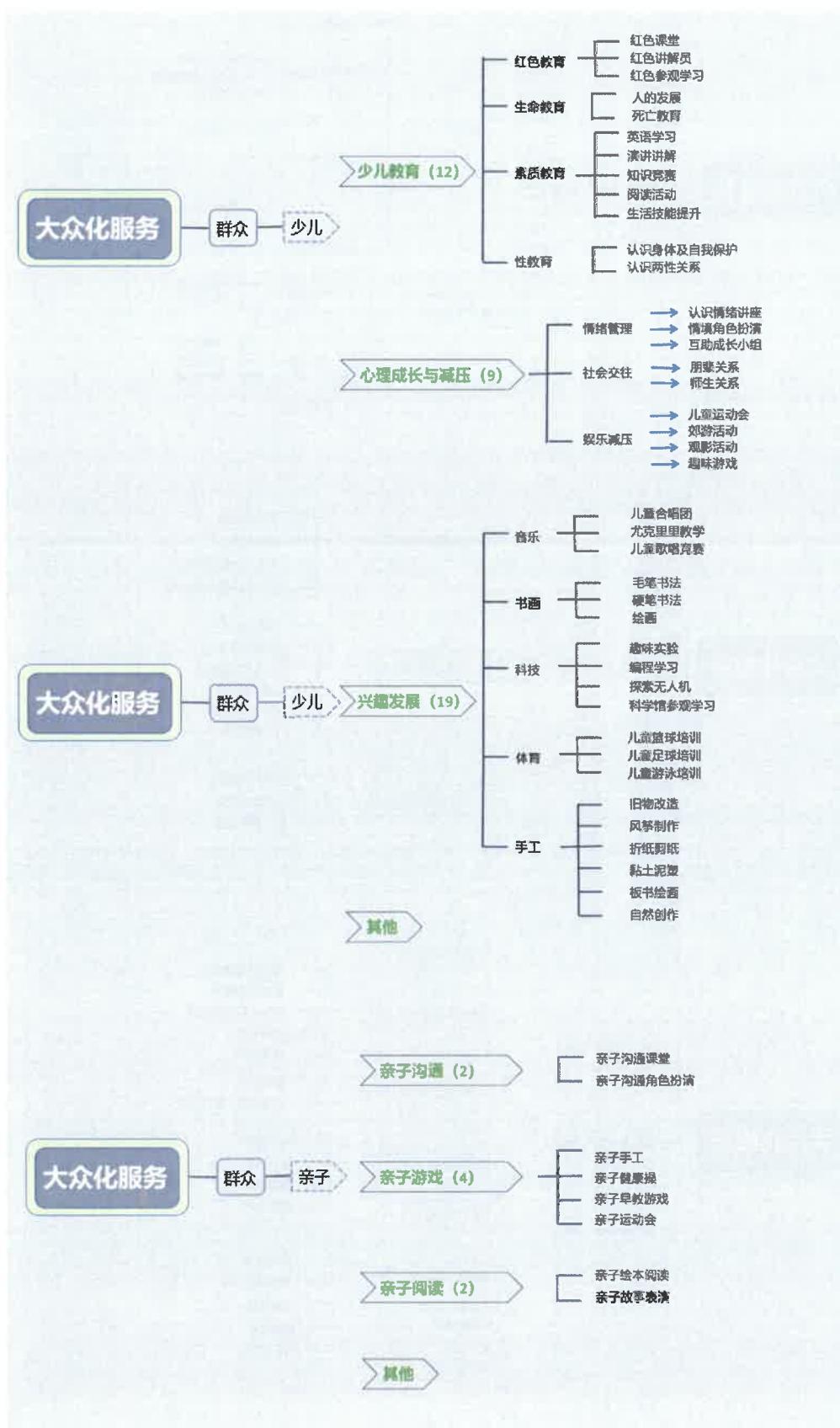
大鹏新区党群服务阵地

“扫码点单，五级联动”服务清单

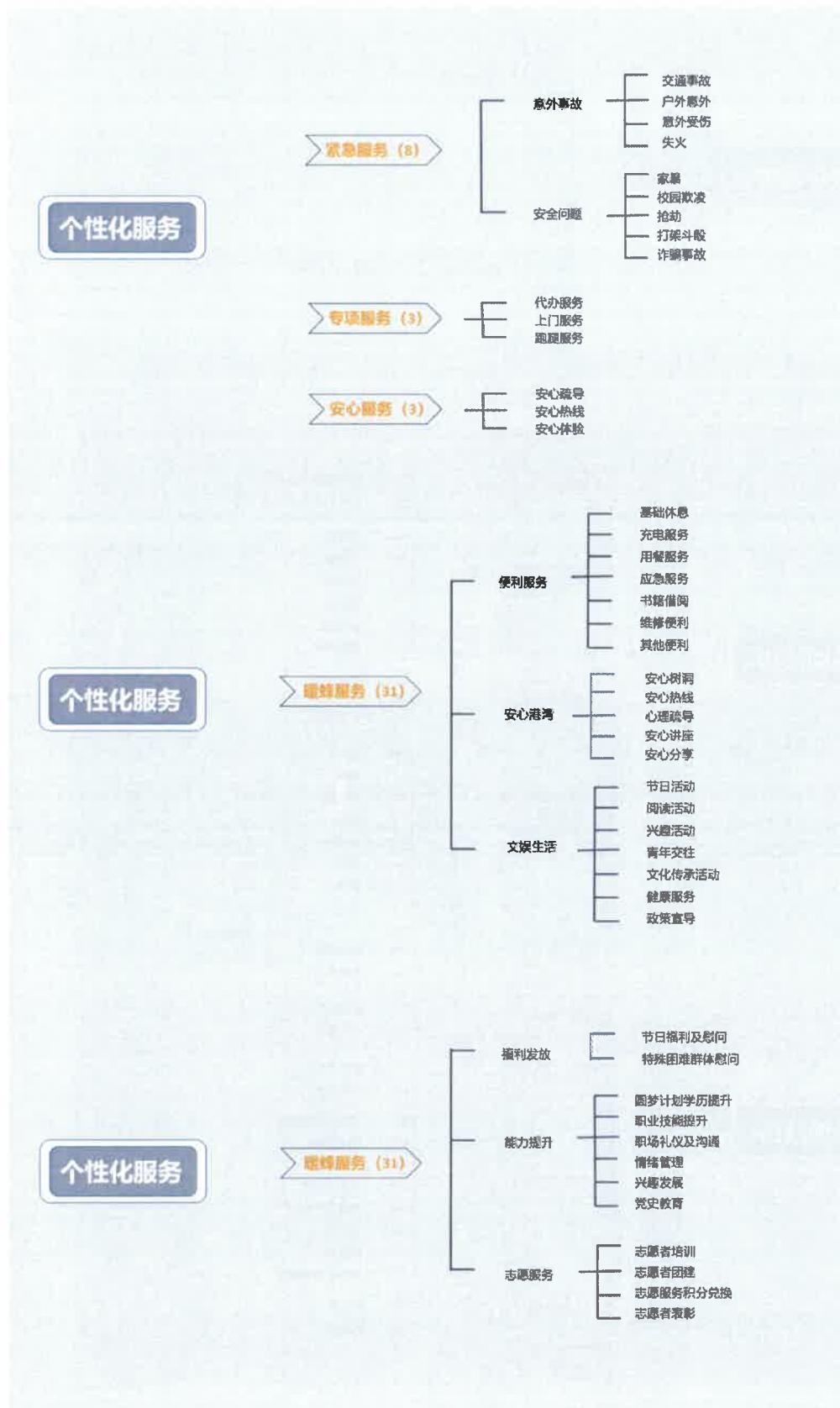












个性化服务

生活指南 (20)

其他

衣	衣物回收 衣物修补 衣物干洗
食	食品安全检测 食品安全举报 大鹏特产
住	出租屋管理 旧家具回收 家电安装维修 除四害服务 房屋开锁
行	公交车查询 租车服务 交通情况查询
医	社康地址、电话 医院地址、电话、指引 疫苗接种预约
教	子女入学指南 学校咨询电话 继续教育

党员服务

链接智慧党建

附件 2

大鹏新区党群服务阵地“五级联动，扫码点单” 职责清单

根据《大鹏新区党群服务阵地“五级联动，扫码点单”改革项目实施方案》有关要求，结合实际情况，特制定本职责清单：

一、新区党群服务中心职责

1. 促进多级多平台合作，增强区与市、区与区之间的交流、联动与合作，争取把市级职能部门、市党群开展的精彩活动、特色服务引进大鹏，组织新区-街道-社区-居民小组党群服务站“四级”党群服务中心参与市党群与市级其他职能部门、两新企业的活动。（配合部门：市党群服务中心、街道党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

2. 前期项目建设和推广，包括项目人员架构、业务办理、档案、安全等制度建设，扫码点单系统开发，项目推文、H5、电子海报、折页、易拉宝、海报等宣传品制作，大鹏先锋、爱大鹏、深圳智慧党建、深圳侨报等多平台项目推广。（配合部门：街道党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

3. 组织召开工作会议，统筹新区各类资源，联动各个部门，包括对接市里相关部门，链接市党群、市公共资源，授权新区预约使用；对接新区文体局、群团、政法办、综合办等职能部门、

社会组织及企业，实现资源统一配置使用、信息统一管理维护。

（配合部门：市党群服务中心、新区组织人事局、统战和社建局、政法办、文体局、群团工作部、街道党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站、义工联志愿者骨干、党员志愿者等社会组织和企业）

4. 项目工作人员培训，对党群服务中心人员进行系统管理培训，实现每人都能管理和基本维护系统。进行服务规范化运作培训和基本的项目管理、考核制度培训。（配合部门：街道党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

5. 监督指导街道、社区、居民小组的党群服务情况，对服务清单信息发布的时间、准确度、开展情况、群众需求反馈处理的情况等进行监督，及时提醒各党群服务队保障服务的质量。（配合部门：街道党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

6. 定期组织服务总结会议，与各部门对具体情况进交流分析，针对存在的实际问题因地制宜，推动党群服务精准化、优质化、高效化。（配合部门：街道党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

7. 落实公开通报制度与动态汇报制度，健全制度管理体系；完善考核评定制度，定期更新考核情况。（配合部门：街道党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

8. 进行实时信息化管理，对街道反馈问题及时录入系统，用

信息化手段推动工作；建立“扫码点单”优秀案例库，以先带后提升服务总体质量。（配合部门：街道党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

二、街道党群服务中心职责

1. 整合人员队伍，定期开展培训，做好政策解读和宣传工作，评选先进工作人员。（配合部门：新区党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

2. 业务统一归集办理，做好人员调度。（配合部门：社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

3. 监督检查人员系统操作的规范化，管理系统并做好基本维护工作。（配合部门：新区党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

4. 监督社区党群服务中心、居民小组党群服务站服务情况，对服务清单信息发布的时间、准确度、开展情况、群众需求反馈处理的情况等进行监督，及时提醒各党群服务队队员保障服务的质量。（配合部门：新区党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

5. 积极链接市内资源，加强联动，争取把市级职能部门、市党群开展的精彩活动、特色服务引进大鹏，组织新区-街道-社区-居民小组党群服务站“四级”党群服务中心参与市党群与市级其他职能部门、两新企业的活动；主动链接辖区内部资源，包括辖区内职能部门、社会组织及企业资源等。（配合部门：市党群

服务中心、新区党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站、辖区内企业和义工联志愿者骨干、党员志愿者等）

6. 加强街道间的交流、联动与合作，增强上下级党群服务中心的配合。（配合部门：新区党群服务中心、社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

7. 收集社区项目服务资料，整理汇编，以小视频、项目服务手册等形式对项目成果进行展示和宣传。（配合部门：社区党群服务中心、居民小组党群服务站）

三、社区党群服务中心职责

1. 深入到群众中，做好项目推广工作。线上通过社区家园网、社区微信群、智慧党建系统等平台推广项目，线下通过张贴宣传栏、派发宣传单页、入户探访宣传、开展宣传活动、结合社区活动前后宣传等方式，深入到群众日常活动中对服务内容、系统使用方法、主办部门等内容进行推广。（配合部门：居民小组党群服务站）

2. 制定执行计划，建立事项清单，包括社区党群的运营管理、服务清单的发布与管理、活动的开展，合理调配人员。（配合部门：街道党群服务中心、居民小组党群服务站）

3. 根据群众点单，链接社工、志愿者和相关第三方服务等多方力量，深入群众提供上门、代办、跑腿等服务。（配合部门：街道党群服务中心、居民小组党群服务站、义工联志愿者骨干、党员志愿者等社会组织）

4. 定期总结服务情况，优化提升服务质量。（配合部门：新区党群服务中心、街道党群服务中心、居民小组党群服务站）

5. 社区与社区之间的交流、联动和合作。（配合部门：街道党群服务中心、居民小组党群服务站）

四、居民小组党群服务站职责

1. 协助社区派发宣传单页、入户探访宣传，开展项目宣传工作。（配合部门：社区党群服务中心）

2. 根据清单开展活动、提供服务。（配合部门：社区党群服务中心）

3. 游客咨询与现场救助。（配合部门：社区党群服务中心）

4. 配合社区提供上门、代办、跑腿等服务。（配合部门：社区党群服务中心、义工联志愿者骨干、党员志愿者等社会组织）

5. 深入居民区了解居民需求，整合并定期向上反馈。（配合部门：新区党群服务中心、街道党群服务中心、社区党群服务中心、义工联志愿者骨干、党员志愿者等社会组织）

6. 加强与上级党群服务中心的联动，服从管理定期培训，保证队伍专业素质。（配合部门：新区党群服务中心、街道党群服务中心、社区党群服务中心）

附件 3

大鹏新区党群服务阵地“五级联动，扫码点单”综合服务人员队伍整合指导意见

根据《大鹏新区党群服务阵地“五级联动，扫码点单”改革项目实施方案》有关要求，突出党建引领，推动市、新区、街道、社区及居民小组五级党群服务阵地共建共治共享，以百项服务，服务千万市民，结合实际情况，现就“五级联动，扫码点单”综合服务人员队伍整合提出如下意见。

一、队伍整合

(一) 整合范围。依托现有党建力量，由新区组织人事局指导，街道党建办统筹，社区党委牵头，重点整合街道部门下沉到社区的党建组织员、党群服务中心主任助理为主体，从事社会服务的社工人员为辅助的队伍力量，吸纳党员志愿者和义工协同参与，共同组建一支综合服务人员队伍，实行搭班干活，分工不分离。

(二) 整合原则。工作力量最大限度下沉到社区，注重保持人员队伍的稳定性和工作的延续性，人员身份、人事、工资关系等保持不变。

(三) 队伍架构。每个社区党群服务中心设 1 名队长，原则上由社区党群服务中心主任担任；设置联络专员 1 人，建议由社

区组织委员或社区党群服务中心主任助理担任；每个居民小组党群服务站和园区党群服务中心分别设置1名分队长，原则上由居民小组党支部书记或园区党支部书记担任。分工协作做好队员服务指导、示范引导、监督督导等工作。

二、职责任务

在新区党工委、街道党工委和社区党委领导下，承接原有工作职责，统筹开展以下工作：

（一）线上管理。负责本级党群服务中心“扫码点单”系统的管理维护，每月定期发布本级党群服务中心服务清单，后台受理活动报名、场地预约和个性服务接转，向上反馈需要上级部门协调处理的服务事项。

（二）线下服务。负责对标本级党群服务中心服务清单事项开展线下服务，涉及中心工作、重大紧急任务时要服从社区党委的统筹安排。

三、日常管理

（一）人员管理。综合服务队下沉社区，围绕“五级联动，扫码点单”职责清单开展服务，日常工作由社区党委统一纳管，专项工作由区直、街道相关部门统筹，社区党委负责落实。

（二）组织引领。由社区党委引领，在各级党群阵地服务的社工团队及综合服务人员在条件成熟时可设立党支部，如遇有专项紧急工作任务时可设立临时党支部。

（三）业务指导。新区、街道党群服务中心负责相应的业务

指导，对综合服务队员进行系统管理培训，开展考核评价，确保队伍专业素质和服务质量。

四、工作机制

(一) 三级分工机制。按照“统筹在新区，经办在街道，服务在社区”的原则设置职责清单，构建“中枢+分支+末端”三级分工机制，以新区党群服务中心为中枢，统筹整合资源，街道党群服务中心为分支，统筹保障阵地运营；社区党群服务中心为末端，融合各职能部门、社工、志愿者、社会组织多方力量，具体开展服务工作。

(二) 双向循环机制。在任务分拨上，实行“新区统筹，街道指派、社区行动”自上而下落实服务和“群众反馈，社区处理，街道协调，新区调度”自下而上满足群众需求的双向管理，两条腿走路。

(三) 信息管理机制。建立新区、街道和社区三级管理账户，各级账户管理权限差异化，上级账户可对下级账户进行监督管理，通过系统及时跟进需求、处理问题、更新反馈，用信息化手段推动工作，提升效率。对有特色、亮点和重大影响的服务，制作服务特辑专刊，服务剪影等信息载体，及时向上级部门、群众汇报工作动态和成效，推动项目有效运作，扩大项目影响力。

(四) 协调共商机制。建立完善的综合服务队内部协同机制，做到分工协作，共建共赢；建立完善的社区党委与综合服务队配合机制，做到有效协同，互相联动；建立完善的街道党委与综合

服务队联动机制，在街道范围内形成“社区服务开展-街道引导监督”的工作闭环；建立区、街、社区协同机制，对街道、社区权限范围内无法解决的事项，由综合服务队依托系统，按流程协调上级相关部门下沉社区共同处理。

五、强化考核

综合服务人员队伍考核采用日常考核与年度星级评定相结合的方式进行。

（一）日常考核。综合服务人员考核根据人员身份，按其原有的考核办法实施，各级党群服务中心通过系统后台，实时生成服务项目执行情况报表，作为日常考核的重要依据。

（二）年度星级评定。新区组织人事局将对标党群服务中心星级评定要求，每年度从阵地运营、项目服务、评估考核三个方面，全面评定党群阵地运营和服务项目管理水平星级，所在党群服务中心达到五星级等次的，原渠道年度考核优先评优，所在党群服务中心未评上星级的，原渠道年度考核不得评为称职及以上。年度星级评定结果，作为从事社会化服务的社工人员续聘的重要参考。

六、统筹保障

（一）组织领导。街道党工委、社区党委要将打造一支同心协力、相辅相成的综合服务队作为年度工作的重要内容，推动“五级联动，扫码点单”项目顺利落地，新区党群服务中心会同街道党建办和业务部门，充分调动各类资源，积极协调解决具体困难

和问题。

(二) 经费保障。综合服务队人员经费、业务经费、办公经费按原有途径予以保障；街道安排经费时适当向综合服务工作倾斜。

(三) 推进改革。各街道要在深入调研走访的基础上，结合实际制定街道综合服务队伍改革工作实施方案，并将方案报新区组织人事局审核同意后实施，鼓励各街道探索建立改革工作激励机制。

本意见由新区组织人事局负责解释。

