

# 创新社会管理 深化便民服务

中共商城县委书记 李高岭

商城县以开展便民服务为抓手,以打造乡村便民服务中心为载体,以亲民为民的情怀为宗旨,以优质高效的服务为内容,在服务中创新社会管理,促进社会和谐。

## 一、坚持把便民服务作为创新之策,统一思想抓认识

我们坚持把深化便民服务作为创新之策,建立便民、亲民、为民的乡村便民服务中心平台,把服务与管理有机结合,寓管理于服务之中,促进经济社会科学健康发展。

把便民服务作为转变领导方式的有效抓手。深化便民服务从根本上来说,就是转变领导方式,是实现由强迫命令式的工作方式向引导服务型工作方式转变的重要途径。我们建立乡村便民服务中心,创新服务方式,变“群众跑来跑去办事”为“部门集中开展便民服务”,变“群众求干部办事”为“干部主动帮群众办事”,在思想观念、领导方式、行政方式、工作方式的多重转变中,寓领导于服务之中、寓教育于服务之中、寓管理与服务之中,扎实推进服务型政府建设。

把便民服务作为优化发展环境的必然选择。便民服务中心作为一个为民服务的窗口,是改善投资环境的一个切入点。深化便民服务,是强化政府效能建设、优化经济发展环境的内在要求,也是我们不断提高发展竞争力、吸引力的必然选择。我们通过深化便民服务,以优质的服务来改善投资环境,以高效的服务来提高办事效率,吸引客商投资兴业,促进经济社会又好又快发展。

把便民服务作为促进社会和谐的创新手段。“门难进、脸难看、话难听、事难办”是机关

作风的长期顽疾;“居住分散、办事不便”是广大农村群众面临的共同困难;“小事拖成大事、小案积成大案、小冤累成大恨”是基层信访的普遍问题。我们建立乡村便民服务中心,既畅通了群众诉求渠道,有效解决群众办事的难题,及时化解矛盾纠纷,满足群众的迫切愿望,又凝聚了民心民力,得到群众的拥护,从而为维护稳定、构建和谐社会奠定了良好的基础。

把便民服务作为落实执政为民的具体体现。切实维护群众的根本利益,是我们一切工作的出发点和落脚点。我们深化便民服务工作,进一步树牢群众观念,充分考虑群众利益,认真倾听群众呼声,把群众的所盼、所急、所需、所怨作为头等大事来办,切实解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题。在便民服务中把群众当家人、当亲人,快速拉近与群众之间的距离,有效增进与群众的感情,及时化解群众的怨气,真正体现了亲民爱民、真心为民、执政为民。

## 二、坚持把便民服务作为为民之本,统筹推进惠民

我们坚持以乡村便民服务中心为载体,积极构建上下互动、统一协调、规范有序、公开透明、依法办事、务实高效的便民服务网络,着力实现服务与管理的统一,便民与利民的统一。

在资源整合上突出“合”字,以联合办公方便群众。本着“服务发展、方便群众”的原则,因地制宜改建、新建乡镇“便民服务大厅”或“便民服务大院”,把事关群众生产生活的各个中心、办、站、所,尽可能予以整合进驻,把便民服

务中心建成群众倾诉的“娘家”、办事的“超市”,使群众“只进一个门、只找一个人”,就能办完所要办的事项,真正方便群众办事。

在审批服务上突出“快”字,以高效便捷惠及群众。我们将便民服务中心打造成乡镇审批事项速办中心、上级审批事项代理中心、乡村矛盾调解中心和信访问题接待中心。对能在窗口办理的事项,当场办结;不能在窗口当场办结的事项,限时办结;需要向上级部门审批的事项,全程代办;凡遇到信访问题的,认真接待办理。通过采取“一个中心接待,天天服务群众”的便民服务措施,让群众“少跑一趟路、少进一道门、少找一个人”,就能把事情办好,不让群众操心着急。

在日常管理上突出“严”字,以勤政廉洁取信群众。结合行政审批制度改革和我县开展的“加强制度建设、规范权力运行”活动,我们制定一系列的管理制度和服 务制度,使便民服务工作规范化、制度化、系统化。实行“六个一”的联审联批模式,即一个窗口受理、一个窗口收费、一个部门牵头、一套数据审批、一次现场调查、一次集中审批,杜绝暗箱操作,避免违规操作,防止吃、拿、卡、要,在群众面前树立了清正廉洁的良好形象。

在服务质量上突出“优”字,以真诚贴心温暖群众。端正服务态度,工作人员主动热情,耐心周到,使群众在便民服务中心能够感受到“一张笑脸相迎、一声问候传情、一张椅子让座、一杯热茶暖心、一席谈话解怨”。坚持全程服务,实现“四个转变”,即“变群众跑为干部跑、变多次跑为一次跑、变进多家门为进一家门、变部门随意办为规范办”。拓展服务

# 年轻干部要自觉“修剪”欲望

做到清心自守、淡定人生。

要茁壮心灵。经验表明,培养健康情趣,培育茁壮心灵,最有效的方法是好好读书,读好书、善读书,以读书明理,以读书益智,以读书修德;最有效的途径是爱好高雅,积极参加健康文体活动,锻炼身体,陶冶情操;最关键的问题是择善交友,培育健康和谐的人际关系和生活气场。

在群团工作中,湖北省委几次强调不能“贵族化”、“机关化”。所谓“精英”的小圈子是

悬在空中的,一有大事马上就会跌碎。年轻干部大多从家门到校门,再到机关门,缺乏基层工作经历,有些同志群众观念淡薄,同群众感情疏远,不会做群众工作。所以我们强调,领导干部特别是年轻干部要牢固树立马克思主义群众观,始终坚持党的群众路线,时刻摆正自己和人民群众的位置。

必须清醒地认识到,党员、干部对群众应有的感情不只是建立在一般的人性基础上的,不是说你性格内向,就可以不

## 主动融入 积极作为 为中原经济区建设提供人力支撑

步完善城镇企业基本养老保险,加快新农保和城镇居民养老保险制度实施步伐,把所有县(市、区)纳入城乡居民养老保险试点范围,实现城乡居民养老保险全覆盖。四是加快完善被征地农民社会保障制度,解决好被征地农民的长远生计问题,促使失地农民顺利转化为市民。五是做好社会保障“一卡通”工作,统筹各类社会保障服务,实现各类社会保障服务项目一卡融合、一卡通全省。

### 强化对产业发展的人力资源和人才智力支撑

建设中原经济区,离不开产业支撑,而加快产业发展需要大量的高素质人才和大批技能型人才,人力资源社会保障部门应当充分发挥职能作用。

强化对建设产业集聚区和承接产业转移的智力支撑。全省180个产业集聚区从业人员有262.4万人,其中各类人才仅93.9万人,不到从业人员的三分之一,提升产业集聚区人才服务保障水平尤为紧迫。要围绕实施开放带动战略,着眼服务开放招商和承接产业转移,把人力资源和人才开发工作与产业集聚区用工需求紧密结合起来,根据产业集聚区企业发展需要,引导各类职业院校根据产业发展和企业用工需求,积极开 展定向、定岗和订单式培养,通过校企合作大力培训输送技能人才。建立产业集聚区和重点项目人力资源保障跟踪服务机制,深入开展企业服务活动,对企业劳动用工、社会保险、人力资源管理等提

供指导服务,及时掌握企业人力资源需求状况,为产业集聚区发展提供科学的人力资源和人才配置。

强化对产业结构调整 and 转型升级的智力支撑。“没有一流的工人,就没有一流的产品”。提高产业层次,促进产业升级,必须首先提高劳动者技能。人力资源社会保障部门要 积极发挥职能作用,主动围绕各项重点产业,加强人力资源培训,搞好人才智力开发,加大重点领域急需、紧缺 高技能人才培养引进力度,形成产业转型升级与人才资源开发良性循环机制。

强化对发展现代农业的智力支撑。人力资源社会保障部门要围绕发展现代农业、提升农业产业化水平,大力培养农村实用型人才,使传统农民逐步成长为新型农业产业工人。围绕建设国家重要的粮食生产和现代农业基地这一中原经济区战略定位,加大 农业惠农项目高端专家和智力引进力度。更好发挥博士后科研创新团队的作用,为“三农”经济实体搭建人才引进桥梁。

### 持续推动农村富余劳动力有序转移和稳定就业

我省是农业大省,农村人口多,农村富余劳动力在3300万人以上,帮助他们实现转移就业,是促进土地流转和节约集约利用,实现农业产业化经营、推动“三化”协调发展的关键。

持续转变工作方式,推动农村劳动力就近就地转移就业。随着中原经济区建设全面

方式,积极开展上门服务,进村入户为群众办理证照、养老保险、低保等,面对面、心连心服务,真正让群众感受到党委、政府的温暖。

### 三、坚持把便民服务作为务实之举,加强领导求实效

我们始终 保持为民办事的真心、为民排忧解难的诚心、为民解难的热心,切实加强领导,提供保障,努力促进便民服务工作取得实实在在的效果。

建立机制明责任。建立健全党委领导、政府负责、部门协同、统筹推进的工作责任机制,职能部门既各司其职、各负其责,又协调配合、整体推进,形成了运转协调、行为规范、工作高效的便民服务工作新格局。切实提供人力、财力、物力保障,努力实现硬件设施高标准、人员配备高素质、服务群众高效能,为开展便民服务工作创造良好条件。

配好队伍提能力。把业务能力强、服务意识浓、为民情怀深的业务骨干调配到便民服务中心工作。以群众满意为最高标准,切实加强工作人员的思想品德、业务技能和为民意识的教育培训,着力提升政治素质和业务水平,打造了一支讲党性、重品行、懂业务、真服务的便民服务队伍。

强化监督促落实。把开展便民服务工作纳入年度目标管理、党风廉政建设责任制考核、工作绩效考核、年度考核和民主评议范围,加大督查力度,促进工作落实。建立健全激励奖惩机制,对服务方式好、群众满意度高的乡镇和部门给予奖励,对服务意识差、群众怨气多的乡镇和部门进行通报批评,限期整改,力求便民服务取得实效。

总结经验上水平。切实解决工作中遇到的困难和问题,各个环节一个环节落实,一个难点一个难点突破,确保各项工作落到实处。及时总结和推广便民服务工作的好做法、好经验、好典型,力求在更宽领域、更深层次、更新方法上加强和创新社会管理,促进社会和谐,推动经济发展。

去接近群众。党员领导干部必须过群众关,因为共产党的性质和宗旨决定了我们的感情倾向和感情基础。只有对人民充满感情,才能情为民所系、权为民所用、利为民所谋。年轻干部要把增强对人民群众的感情,提高到巩固党的执政基础的高度来认识。

年轻干部精力充沛,敢想敢干,走上领导岗位后,跃跃欲试,急于干出一番成绩,这是可以理解的。但在这种意识的驱使下,有的人会贪图虚名,急功近利,干面子活,热衷于做表面文章,搞形式主义。年轻干部必须养成脚踏实地、埋头苦干的作风,多到最困难的地方去,了解群众的所思所虑所急所盼,多干让群众受益的事。

(摘自《人民日报》)

实施,我省农村劳动力转移就业已经呈现出省内转移就业超过省外转移就业的可喜变化,我们的工作方式也要随之转变。要由注重“输出去”向注重“引回来”转变,不断扩大农村劳动力就近就地转移就业。适应企业落户乡镇的新变化、新趋势,积极跟进,主动服务,根据企业需要,及时提供用工保障,提供全方位社会保障和劳动者维权服务。

持续实施全民技能振兴工程,增强农村劳动力就业能力。认真落实相关优惠政策,加强职业技能培训,对有就业愿望的具备劳动能力的农民实行优先培训、优先上岗,使其掌握专业技能,努力提升就业能力和就业层次,使更多的农民转变为产业工人。持续项目带动,实施中部地区农村劳动力转移就业技能培训示范基地建设工程,全省建设20个农村劳动力转移就业技能培训示范基地。深化职业院校办学体制改革,加快建立充满活力的职业教育培训办学体制,强化激励引导,营造尊重劳动尊重技能的良好氛围,对优秀技能人才实行特殊奖励政策和激励机制等办法。

持续完善稳定就业服务机制,提高农村劳动力就业质量。建立以农民转市民为核心的新型城镇化工作考核体系,切实解决农民进城就业、劳动报酬、公共卫生、户籍、住房租购、社会保障、子女入学等问题,逐步使符合条件的农民真正转为城镇居民,享有平等权利。建立健全职业培训、就业服务、劳动维权“三位一体”的工作机制,完善工资合理增长机制和工资支付保障机制,严格落实劳动合同制度,加大劳动保障监察执法力度,使转移就业的农村富余劳动力的合法权益得到有效保障,努力实现农村富余劳动力规范就业、稳定就业、体面就业,促进“三化”协调发展,实现中原经济区共建共享。(摘自《河南日报》)

□陈汝孝

县级党委换届后,从锤炼作风入手加强领导班子建设,以优良作风抓好工作落实,推动科学发展,促进社会和谐,是深入贯彻落实科学发展观的必然要求,是人民群众的热切愿望。山东省诸城市将今年确定为“作风建设年”,着力锤炼领导班子的思想作风、民主作风、工作作风、领导作风,取得了明显成效。

创新完善培训教育机制,锤炼思想作风。思想是行动的先导。加强领导班子建设,首先要加强思想政治建设,提高思想作风建设水平。诸城市一是强化目标激励。把坚定政治立场、加强党性修养与具体发展目标结合起来,确立了“争当全省县域经济排头兵、跻身全国百强县市30强”的新目标,引导班子成员明确各自的阶段性工作目标,把政治素养和全局意识融入实际行动中。二是强化教育培训。市财政拿出500万元干部专项培训经费,对县级以上成员及镇街、部门单位负责人进行系统培训。三是强化实践锻炼。选派280名党员干部担任农村社区和城乡联建党组织“第一书记”,通过挂职、兼职、实地考察、项目包靠等方式,组织党员干部到重点工作一线包靠服务、解决问题。

创新完善党内民主机制,锤炼民主作风。锤炼民主作风,发展党内民主,是增强领导班子创造力、凝聚力和战斗力的关键。诸城市一是提高决策民主化科学化水平。落实市委常委会向全委会定期报告工作制度,进一步健全党委工作机制,完善领导班子议事规则和决策程序,实行重大事项全员研讨制、专家论证制、群众听证制、社会公示制和全委会票决制。建立与人大、政协定期沟通制度。二是提高选人用人公信力。坚持“德才兼备、以德为先”的用人标准和“民主、公开、竞争、择优”的方针,健全考核评价和激励约束机制,注重在一线锻炼培养、发现使用干部,把优秀干部选用到关键岗位上。三是提高班子整体协调性。落实对常委会成员进行民主评议、市委委员和市纪委委员对常委会进行质询、询问等制度,认真开展好民主生活。

创新完善群众工作机制,锤炼工作作风。群众路线是我们党的根本工作路线。坚持群众路线,要求把服务群众、让群众得实惠作为检验领导班子和领导干部工作风的重要标准。诸城市注重在健全群众工作体系、创新群众工作方法、构建为民服务体系 and 保障改善民生等方面下功夫。比如,构建以市委群工委为龙头、镇街(部门)群工委为纽带、社区群工站为支撑、居民小组群工联络员为基础的四级群众工作网络,推行以台账联户、沟通联心、服务联动为主要内容的“三联”群众工作机制,组织全市1.4万多名干部与3170多户城乡居民结对,协调解决各类问题9万多个。再如,成立为民服务中心,打造“两公里公共服务圈”,努力实现学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居,让人民群众共享发展成果。

创新完善推进落实机制,锤炼领导作风。新一届党委领导班子要不负重托、履行好职责,树立优良的领导作风至关重要。诸城市一方面推行“一线工作法”,开展“包社区联农户促和谐谋发展”主题实践活动,要求领导干部沉到一线、靠在现场,面对面协调,点对点解决问题,营造领导在一线服务、干部在一线创业、问题在一线解决、成效在一线体现、形象在一线树立的良好氛围;另一方面健全完善考核体系,实行分级分类督查考核,健全科学发展评价体系,根据考核结果兑现奖惩,在全市领导干部中形成了一抓到底、崇尚实干的鲜明导向。(摘自《人民日报》)

# 敢于正视问题才能科学解决问题

□张振平

中组部、人社部对个别地方事业单位违规招聘和违规进人事件作出通报,对比较典型的违规案例进行曝光,同时发出规范事业单位招聘工作的有关通知。中组部、人社部在各级党委集中换届的关键时刻曝光个别地方事业单位违规招聘和违规进人事件,充分体现出发贯彻落实中央精神和要求的决心和信心,是确保各级党委集中换届工作作风风清气正的重要举措,具有较强的针对性和指导性。

曝光个别地方选人用人中存在的违规问题,是敢于正视问题的具体表现。敢于正视问题,是正确对问题的科学态度。有些问题之所以难以解决,主要是有些干部不敢正视问题、不愿正视问题、不想正视问题、不能正视问题,甚至试图掩盖问题。敢不敢正视问题,不仅是工作态度问题,也是工作作风问题。科学解决选人用人中存在的问题,必须敢于正

视选人用人中存在的和可能出现的问题。

敢于正视选人用人中存在的问题,是自信和负责的表现。选人用人问题,历来是人民群众非常关心的问题。选用什么样的人,直接关系到人民群众的切身利益、关系干部队伍的作风和价值取向、关系党的执政基础和执政地位的巩固。

敢于正视选人用人中存在的问题,是科学解决选人用人中存在的问题的起点。治国理政离不开选人用人。选人用人中出现问题并不可怕,可怕的是不敢正视问题。而不敢正视问题,就谈不上解决问题。只有敢于正视问题,才能帮助我们认真思考问题、深入研究问题,才能科学解决选人用人中存在的问题。

只有敢于正视选人用人中出现的問題,积极探索解决问题的有效途径,逐渐完善选人用人机制,才能科学解决选人用人中出现的問題。(摘自中国党政干部论坛)

## 有苗头就高度重视 有情绪就及时疏导 有矛盾就积极化解 有问题就认真解决

(上接第一版)

固始县航运公司职工代表反映,位于平桥区的固始住宅小区从2008年开始拆迁,至今工作仍未完成,工程施工进展缓慢。郭瑞民与一同采访的固始县政府、平桥区政府负责同志一起认真分析原因,责成固始县政府对拆迁工作负责;平桥区政府要对小区建设施工环境负责,政法部门要切实履行职责,依法保护施工者和拆迁户的合法权益。

采访中,当听到建行职工反映其企业军转干部待遇未按有关政策落实时,郭瑞民立即安排市人社局迅速查清原因,如情况属实,要立即按政策落实到位。在听市区交通协管员反映工资、福利待遇过低,以及淮滨县农民反映村支书违法乱纪等问题后,郭瑞民当即在群众来访件上批示,责成有关部门调查处理,切实解决好群众反映的问题。

接待时,面对信访群众一双双热切期盼的眼睛,郭瑞民动情地说,今天是

## 探索一条特色之路 共谋引领“三化”大计

(上接第一版)是对我们的极大关怀、极大鼓舞、极大支持,我代表市委、市人大、市政府、市政协和全市850万人民,向曹维新副主任表示衷心感谢和崇高敬意。

在专题报告会结束时,郭瑞民说,今天,曹维新副主任以《探索一条特色之路 共谋引领“三化”大计》为题,从“三化”协调的路子中遵循规律、饱含责任、蕴含创新、需要实干四个方面,为我们上了生动的一课。报告把走新型城镇化引领、“两不三新”的“三化”协调科学发展之路,把中原经济区建设的大思路,把抓好新型农村社区建设等一系列问题,讲清了、讲透了、讲活了,让我们又一次受到了深刻的教育。我们要在聆听报告的基础上,进一步消化、理解,做到学明白、想明白,说明白、做明白,不仅干部要明白,还要引导广大人民群众都明白。还要客观规律,尊重群众意愿,立足信阳实际,按照省委、省政府部署,认准这条路子,沿着这条路子,用我们信阳的实

干来创造新的业绩,把“三化”协调科学发展在信阳一步一步地变成现实,用我们的实际行动,让省委、省政府放心,让人民满意。

当日上午,曹维新先后前往平桥区陆庙社区、潢河区游河乡三官新型农村社区,调研我市新型农村社区建设情况。在陆庙社区,曹维新深入社区金融服务中心、公共图书馆、居家养老服务中心、红茶加工厂、社区警务室,听取平桥区新型农村社区建设情况汇报。在三官社区、曹维新询问了社区规划建设情况,并深入居民家中,实地了解农民生产生活、就业等情况。曹维新充分肯定了我市新型农村社区建设取得的成效,指出在建设新型农村社区过程中,要尊重规律、尊重实际、尊重群众意愿,科学规划、因地制宜、分类指导,充分考虑群众利益,尊重农民生活习惯,保留田园风光,走出一条符合信阳实际的新型农村社区建设之路。

市领导郭瑞民、乔新江、张春香、姚铁瓚、宋效忠、李水陪同调研。

## 发挥优势 把残疾人事业做得有声有色

(上接第一版)高度重视残疾人事业。信阳市政府残疾人保障工作扎实有效,司法、民政等部门为维护残疾人合法权益做了大量工作,残疾人生活有了保障、权益得到维护。

就进一步贯彻实施好《残疾人保障法》,王文超强调,要明确政府责任。残疾人事业需要全社会的关注和积极参与,政府有责任采取有力措施,把残疾人事业摆上重要日程,切实做好残疾人工作。要深化法律宣传,让全市人民都了解《残疾人保障法》,真正做到人人皆知,家喻户晓。要抓住重点,认真贯彻落实好《残疾人保障法》,重点做好残疾人康复救助、教育培训、就业和维护残疾人合法权益等工作。要发挥优势,把残疾人事业做得有声有色。各级党委和政府,特别是司法行政机关,要认真贯彻落实《残疾人保障法》,切实维护残疾人合法权益。要切实加强组织领导,各级党委机关要继续高度重视残疾人事业,认真分析存在的问题,加强组织领导和监督检查,推动残疾人事业进一步向前发展。

乔新江说,检查组到信阳来是一次难得的机遇,是对我们工作的检阅,也是对我们工作的促进。希望检查组对我们的工作多提宝贵意见,我们下一步认真改进。也希望一如既往地对我们的工作多支持、多指导。信阳要全面实施小康,实现全面发展,必须把民生摆在重要位置。残疾人事业是最大的民生,中央、省委对残疾人事业都非常重视,这次省人大常委会执法检查组来我市检查,说明了上级重视民生,抓落实的决心。我市将以此次检查为契机,积极落实省人大常委会检查组提出的意见和建议,认真落实《残疾人保障法》,进一步加强对残疾人工作的领导,建立完善的残疾人事业经费保障机制和残疾人维权机制,加大基础设施投入力度,推动全市残疾人事业再上新台阶。

王文超一行还先后来到罗山县残疾人托养中心、潢川县残联精神病院、商城县新科综合养植合作社等地视察,与部分残疾人亲切交谈,仔细询问残疾人的生产生活情况,听取相关负责人的工作汇报,实地了解《残疾人保障法》贯彻实施情况。

我的接访日,你们能来找我反映问题,这是对我的信任,我很感谢大家!对于大家的信访件,今天无论多晚,我都会逐件阅批,并责成有关部门调查处理。有些问题会解决得很快,有些问题解决起来可能需要一个过程,请大家理解。无论什么问题,我们都会依法办理,请大家相信我们。信访是党和政府了解社情民意的最重要渠道,这一渠道永远是畅通的,希望大家以理性合法的方式表达诉求,反映问题。

最后,郭瑞民说,各级党委、政府和各部门都要高度重视信访工作,对于群众反映的问题,要及时调查了解,深入分析原因,真正做到有苗头就高度重视,有情绪就及时疏导,有矛盾就积极化解,有问题就认真解决。只有把群众反映的问题解决好,我们的工作才会得到广大人民群众的支持。在郭瑞民谈话过程中,信访群众多次报以热烈的掌声。