

# 基层领导干部要掌握做群众工作的艺术

张学军

党的十七大报告明确强调指出要“坚持全心全意为人民服务,坚持群众路线,真诚倾听群众呼声,真实反映群众愿望,真情关心群众疾苦,多为群众办好事、办实事,做到权为民所用、情为民所系、利为民所谋”。作为直接服务群众的基层领导干部,要贯彻落实好党的群众路线,必须学好必修课,练好基本功,主动接近群众,深入了解群众,真心帮助群众,努力掌握组织群众、宣传群众、教育群众、服务群众的学问和本领。

**必须乐于做群众工作。**人民群众是历史的创造者,是我们党力量与智慧的源泉。是不是坚持从群众中来,到群众中去,是衡量领导干部政治上合格不合格的重要标志。有没有群众观点,有没有爱民情怀,于细微处见精神,就是看我们的领导干部乐不乐意与群众打交道,愿不愿意做群众工作。当前,一些基层领导干部群众观念不强,宗旨意识不牢,对群众缺乏起码的感情,脱离群众,疏远群众,甚至漠视群众疾苦,伤害群众感情、损害群众利益。作为基层领导干部,服务对象、管理对象是广大人民群众,必须强化宗旨意识,始终将谋求最广大人民群众的利益作为全部工作的根本出发点和归宿点,真正做到在思想上尊重群众,工作上依靠群众,时刻注意倾听群众的呼声、反映群众的意愿、尊重群众的创造、集中群众的智慧、凝聚群众的力量。担任登封市委书记以来,我始终把做群众工作当成一种学习和锻炼,把主动接近群众作为一种习惯和爱好,把为民办实事当成一种快乐和满足,一有闲暇时间,就轻车简从,微服私访,独自骑自行车走街串巷,进村入户,到群众中去广交朋友、交真朋友,努力同群众融为一体、打成一片,特别是主动牺牲节假日,奉献双休日,到县城附近的农村,深入田间地头,感受群众的生产生活,了解群众的所思所盼,加深了同人民群众之间的感情,增进了同人民群众之间的友谊,取得了意想不到的收获,从中掌握了许多实实在在的情况,发现了许多在机关单位看不到的问题,掌握了基层干部队伍中存在的实际问题,为自己理清思路、做好决策提供了第一手资料。

**必须敢于做群众工作。**领导与群众在某种意义上是一对矛盾统一体。特别是解决社会上存在的一些矛盾和冲突,往往都会涉及领导和群众的关系。敢不敢与群众接触,表面上看是一种工作方式问题,其实质反映的是领导干部对人民群众的态度问题、感情问题。当前,基层工作中出现一种怪现象,即“交通工具发达了,领导干部与群众的距离却疏远了;通讯手段先进了,领

导干部与群众的交流沟通却变少了”。一些基层领导干部总认为群众很难缠、很不好对付,不愿与群众为伍,不敢与群众接触,能躲则躲,能避则避,害怕群众,脱离群众,感到“多一事不如少一事”,怕稍有不慎激化矛盾,引火烧身,影响到自己的前途,于是碰到问题绕着走,明哲保身,处于不作为状态;有的在矛盾和问题面前,畏首畏尾,惊慌失措,结果将小问题拖成大问题,将小矛盾拖成大矛盾。作为基层领导干部,面对纷繁复杂的矛盾和问题,必须站得端、行得正,不逃避群众,不回避矛盾,敢于面对群众,放下架子、扑下身子,主动与群众接触,认真向群众学习,从群众身上汲取营养,从而找到做好基层工作的切入点和突破口,找到解决基层矛盾和问题的答案。到登封工作之初,我就带头主动向全社会公开手机和办公室电话号码,保持全天通讯畅通,随时接听群众来电,与群众直接沟通,批阅群众来信,不管群众反映什么问题,都认真听、认真答复,坚持做到“有求必应、有访必接、有信必看、有难必解、有案必查”,先后批阅群众信件两千余封,亲自过问解决了大量涉及群众利益的矛盾和问题,处理了一大批久而未决的疑难信访问题,架起了市委联系群众的桥梁,拉近了与群众的距离,密切了与群众的联系,赢得了群众的信任。

**必须勤于做群众工作。**为官之道,在于体恤民情;为政之要,在于解民之困。勤于深入群众、关心群众的安危冷暖、汲取群众的实践经验,解决群众的困难问题,是对领导干部转变作风、勤政为民的起码要求。如今,一些基层领导干部习惯于浮在机关,热衷于迎来送往,沉湎于接待应酬,忙碌于文山会海,对基层的情况一知半解,对群众的困难漠不关心,对群众的呼声充耳不闻,结果脱离群众,失去群众的信任和支持。作为基层领导干部,必须切实转变作风,勤政为民,真抓实干,放下架子,扑下身子,迈开双脚,深入群众,深入一线,全面开展调查研究,充分了解基层情况,广泛听取群众意见,切实解决群众关心的实际问题。作为“一把手”,我坚决带头落实领导干部“双下访”制度、“大调研”制度等群众工作制度,坚持每周都至少抽出两天时间深入基层调查研究,每月至少为群众办两件实事、好事,每季度至少向市委递交两篇调查报告,千方百计解决涉及群众切身利益的矛盾和问题,竭尽全力采纳群众提出的合理意见和建议,从群众中汲取提升素质的智慧和营养,从群众中获取解决问题的方法和钥匙;组织动员全市党员干部领导干部深入开展“进千家门、访千家

苦、解千家忧”为民办实事活动和“手拉手结对帮扶”爱帮民助民活动,切实解决群众关心的热点、难点问题,解决困难职工、贫困农民等弱势群体的生产生活问题,在全市叫响了“党员干部向四大班子看齐,四大班子向常委看齐,常委向书记看齐,一级带着一级干,一级做给一级看”的口号,营造了“生活朴实、作风务实、工作求实、干事扎实”和“真抓实干、埋头苦干、少说多干”的群众工作作风。

**必须善于做群众工作。**善于做群众工作历来是我们党的政治优势,是党实现目标任务的重要法宝,更是我们加强执政能力建设的基本要求。愿不愿做群众工作是思想问题,会不会做群众工作是能力问题。现在基层出现的很多矛盾和问题都是因为不会做群众工作,没有做好群众工作造成的。当前,一些基层领导干部对做群众工作虽然怀有热情,也确实很想把工作做好,但实践中却束手无策,有心无力。总感觉老办法不能用,软办法不管用,硬办法不敢用;有的领导干部不熟悉政策法规,处理矛盾与问题时犹豫不决,模棱两可,迟迟不能找出解决办法,或是主观臆断,错误处理,导致有失公平,激化矛盾;有的领导干部不掌握群众心理,不了解群众愿望,不熟悉群众语言,工作方法简单、态度生硬、作风粗暴,引起群众的抵触和反感。作为基层领导干部,在处理群众矛盾和问题的过程中,必须善于疏导群众情绪,“打开天窗说亮话”,把问题讲透,把道理说清,动之以情,晓之以理,对群众提出的符合政策的问题,能及时解决的,尽量帮助他们及时解决;条件不允许、不成熟,一时不能解决的,尽量给老百姓解释清楚;对不符合政策的,尽量给他们讲清政策。近年来,我始终坚持增加感情投入,换位思考,将心比心,以诚心换理解,以热心赢支持,以真心树威信,主动走入群众当中,用平和谦恭的心态,倾听老百姓的倾诉,聆听老百姓的怨言;用浅显易懂的语言,做老百姓的思想工作,安抚老百姓的情绪;用以人为本的理念,维护老百姓的切身利益,解决老百姓的实际问题,先后妥善处置了郑煤集团告成煤矿、大平煤矿因采煤造成村民住房裂缝而引发的大规模“群”纠纷事件和“7·13”、“10·9”两起特大煤矿透水事故,圆满完成了少林景区、中岳庙景区拆迁整治工作和城区土地建筑市场和景区环境整治等容易与群众产生纠纷摩擦的难点、热点问题,切实提升了群众工作的艺术和水平。

(作者为中共登封市委书记)

## 观点速递

### 政治资源的公平配置是构建和谐社会的根本

**金太军、赵军锋在《理论探讨》**撰文认为,政治资源的不公平配置会导致社会的断裂,社会断裂的倾向和由此产生的不断增强的社会冲突意识又是构建和谐社会的逻辑起点,也是构建和谐社会的现实基础。从这一个因果链条中,可以发现,政治资源的不公平配置是引起社会不和谐的根本原因。因此,如何实现政治资源的公平配置成为构建和谐社会的根本。政治资源如何配置又取决于由政府、市场和社会构成的政治资源配置体系。因此应在明确政府、市场和社会在政治资源配置中的地位和作用的基础上,构建由“市场体制、服务政府和公民社会”组成的三位一体的政治资源公平配置体系。政治资源的配置体系以服务政府为主导,通过市场体制的协调和公民社会的约束,寻求公平合理配置。政治资源的公平配置为和谐社会的构建奠定了坚实的基础。政治资源配置倾向于公平,构建和谐社会也要求公平与正义,二者有着相同的价值诉求。实现了政治资源的公平配置,从根本上推动了社会的公平与正义。社会的正义与公平则是社会发展的根本动力。实现政治资源的公平配置不但奠定了和谐社会构建的基础,也为构建和谐社会提供了动力源泉。

### 如何实施政府职能创新战略

**高小平在《行政论坛》**撰文指出,行政管理体制改革对国家改革发展全局具有关键性影响。实施政府职能创新战略,就是要实现“六个结合”:即职能转变要与探索实行职能有机统一的“大部门体制”相结合;要与建立健全决策权、执行权和监督权既相互制约又相互协调的权力结构和运行机制相结合;要与加强行政执法部门建设、规范行政行为相结合;要与理顺中央和地方事权、减少行政层次、规范垂直管理部门和地方政府的关系相结合;要与统筹党委、政府和人大、政协机构设置相结合;要与推进事业单位分类改革相结合。此外,实施政府职能创新战略,还要处理好“六个关系”,即要处理好行政管理体制改革理论与改革政策的关系;行政管理体制改革基本价值标准与阶段性目标的关系;行政职能转变与职能创新的关系;行政管理体制改革与公共管理能力的关系;法制行政和法治行政的关系;集权和分权的关系。

### 和谐社会对服务型政府的要求

**王卓君在《中国行政管理》**撰文,用马克思主义理论的基本分析工具探究了社会和谐状态产生的根源,认为,要化解这一根源,就必须进行政府治理理念的更新和治理模式的再造。新公共服务理论和服务型政府模式为我们构建和谐社会、进行政府治理理念更新和治理模式再造提供了理论支撑,明确了建构方向。通过对服务型政府品质的分析和界定,明确了构建服务型政府的基本制度,并对构建中可能出现的理念与实践错位现象进行了探讨。以新制度经济学的路径依赖理论和博弈理论探究了服务型政府构建中理论与实践错位的原因,并从制度环境和利益的双重角度,初步探讨了应对措施。

### 促科学发展须坚持解放思想

**夏东民在《毛泽东邓小平理论研究》**撰文认为,发展是马克思主义最基本的范畴之一,科学发展观,是我们党自十六大以来从新世纪新阶段党和人民事业发展全局出发提出的重大战略思想,是立足于社会主义初级阶段基本国情,总结我国发展实践,借鉴国外发展经验,适应时代要求提出的发展理念。党的十七大对科学发展观进行了更加深入而系统的阐述,更加深刻地揭示了科学发展观的科学内涵和精神实质。而要以科学发展观为指导,促进科学发展,就必须坚持解放思想这一思想路线。要通过解放思想,确立和坚持发展是第一要义的理念,要通过解放思想,确立和坚持“以人为本”的核心思想,要通过解放思想,确立和坚持全面协调可持续的基本要求,要通过解放思想,确立和坚持统筹兼顾的根本方法。

### 企业的商业模式竞争时代来临

**刘旗辉日前撰文**评价《最佳商业模式》一书。指出:中国企业的商业模式竞争时代正在来临。企业的更新换代实际上是商业模式的推陈出新。面对自由市场的竞争,所有的企业,不管是传统还是现代,是在创业起点还是在腾飞过程,都将面临残酷的考核。而一旦他们创造了独具价值的模式,就有可能领一代风骚,成时代标杆。成功的企业都有它赖以成名的商业模式,每一个成功的模式都有它价值创新的核心链条。《最佳商业模式》一书的创作团队正是基于一种对企业的重新评价方法,引领大家关注一个公司的内在表现,关注其创造价值的核心逻辑与成长的根本动力。如何理清什么是商业模式,并寻找到最佳的商业模式?《商界评论》、长江商学院和北大纵横管理咨询公司三方合作,选择了案例调研的方式来完成最佳商业模式的甄别,用独立、独家的评选标准和视角解剖了中国近三年的最佳商业模式。他们把连续3年评选出最佳商业模式的精华结果出版,努力为读者提供一个真实的中国最佳商业模式案例库。《最佳商业模式》一书亦可作为高校商学院、经管学院及相关专业的学习参考用书。

### “三化”是“吐故纳新”的制度基础

**胡鞍钢在《湖南社会科学》**撰文指出,1949年以来的历史经验表明,只要党内生活存在民主化、制度化,领导集体就稳定,也容易达成政治共识,促进中国发展;反之,则相反。中国稳定的核心是政治稳定;政治稳定的核心是领导集团的稳定;领导集团的稳定,核心是领导体制制度化、规范化和程序化。历史表明,毛泽东的“吐故纳新”的思想是中国共产党能够保持朝气蓬勃、不断创新的动力。毛泽东在“文化大革命”中的失败却成邓小平、陈云的政治改革成功之母,他们并不像毛泽东那样“推倒重来”的激进主义,而是引入了“年龄”因素和退休制度的渐进主义,就能持续地推动领导人新老交替,真正找到了“吐故纳新”的途径和机制。后来都是沿着这一路径坚定地不断地制度化、规范化和程序化。总之,中国领导人新老交替的制度化、规范化和程序化进程,一旦开始就会形成自身的发展逻辑,其势不可逆转。正是由于这“三化”,既保证了党中央领导集体的稳定性和新老正常交替,也保证了党中央领导集体的政治团结与政治共识,这是中国改革开放得以持续成功的根本原因,也是未来中国继续成功的根本保障。

# 以科学发展观指导城市管理工作

郭东森

近年来,城管不断出现暴力执法事件,并被媒体报道,城管声誉曾一度跌入低谷,这固然有城管体制原因极其复杂的历史背景,但也与执法环境、执法队伍素质等问题密不可分,更主要原因是我们城管没有与时俱进,执法理念陈旧,执法方式落后,执法手段单一。因此,要提升城市管理水平,就必然要求以科学发展观为指导,不断创新城管工作的理念、体制和方法。

一、以科学发展观为指导,不断创新城市管理理念。科学发展观是人们关于社会发展的根本观点、根本看法。新形势下,在城市管理工作中,我们应坚持以科学发展观为指导,不断探索城市管理工作中内在规律,不断更新观念,树立科学的工作指导思想。

(一)创新城市管理理念。科学发展观强调是以人为本,即以人为本。具体到城市管理工作中,就是要做好人的工作,因为管理好一个城市,首先要管理教育好人,物是静态的,人是动态的,人的因素是异常活跃的,物的行为是由人的行为来控制。所以说应以人为本,围绕人的因素来解决问题,着力提高人的素质,人的素质提高了,违法活动和不良行为就会减少,管理的成本就会相应降低,因此务必要树立以人为本的管理理念。

(二)创新执法理念。1.树立执法必严的执法理念。不依法执法,不严格执法,法律如同一纸空文,因此,维护城市管理秩序,维护更为广泛的人民群众利益,就要树立执法必严的执法理念,坚持“执法必严、违法必究”的执法原则,维护法律尊严。2.牢固树立执法为民的服务理念。我国现阶段促进人的全面发展,就是要始终坚

持以人为本,把不断实现好、维护好和发展好最广大人民的根本利益作为全部工作的出发点和落脚点,作为全社会共同追求的价值取向。因此城市管理工作亦不例外,树立执法为民的服务理念。

(三)树立管好城市为人民的价值理念。胡锦涛总书记提出“发展为了人民,发展成果由人民共享”这一论述,旨在让中国广大人民群众都能够享受到社会发展的成果,因此,政府一定要树立“提高城市管理水平,发展经济,就是让广大人民群众享受到更加丰富的物质文化和精神生活”这一理念。

二、以科学发展观为指导,不断完善城市管理机制。只有运用科学发展观,逐步建立起与市场经济体制相适应,各主体之间分工合理、职责明确、协调有序、运转高效的现代化城市管理体制,才能提高城市可持续发展和管理水平。

(一)更新城市管理职能体制。当前在我们城市管理工作中,一些部位仍然存在多头管理和无人管理的现象,出现政府职能部门“缺位”、“越位”和“错位”的原因,主要是政府职能不明确。要从根本上解决上述问题,根本出路在于明确政府的职能,对政府职能部门进行整合,合理配置城市管理资源,充分发挥市场机制在城市管理中的作用,理顺现有的城市管理机构设置,以避免职能交叉和职能空缺。因此,政府机构设置应由市长担任主任、主管副市长担任副主任,相关单位行政正职任委员,在城市管理综合执法部门中派出常驻办事机构的城市管理委员会,统一行使城市管理工作的组织领导、指挥协调、监督考核

等职能,有利于城市管理标准统一,建立这种精干、高效和指挥协调高度统一的城市管理新机制,这是当前乃至今后“小城管”向“大城管”体制转型的趋势所向,也是破解城市管理诸多难题和搞好城市管理的重要体制保障。

(二)完善城市管理运行机制。不断完善城市管理运行机制,有利于降低城市管理成本,提高城市管理效率。城市管理涉及到众多的部门和机构,需要建立科学的民主决策机制、灵活的指挥协调机制等良好的运行机制来保障整个管理体制正常、有效地运转。

(三)完善多元化管理长效机制。任何只顾眼前好处而不计未来损害的所谓发展,都不应被视为是科学、理性的发展。以科学发展观为指导,一是要构建公众参与信息收集和反馈的长效信息机制;二是要构建公众参与宣传的长效宣传机制;三是要构建公众参与管理的长效管理机制;四是要构建政府多部门联动管理的长效联动机制。

三、以科学发展观为指导,不断更新城市管理手段。以科学发展观为指导,还要坚持发展的观点,在建设创新型社会中,不断更新城管工作方法和手段。一是实施市民素质教育工程,强化公众教育,提高广大人民群众的素质,增强爱护城市的责任意识。二是提高一线执法人员说服教育的现场执法能力。三是灵活采取登记注册、违章备案、摄像录音等方法,综合运用多种手段,以实证据作为执法凭证,与公、检、法等联合执法,解决执行难的问题。

# 越南经济恶化给我们三点启迪

5月中旬,正当中国政府和全国人民全力以赴地进行抗震救灾的时候,越南共产党总书记农德孟在未经预告的情况下突然访问中国,胡锦涛在汶川救灾现场回到北京与农德孟进行了会谈。这次突如其来的造访引来许多猜测,网上有文章称,农德孟是由于越南经济濒临崩溃边缘,需要中国的支持,才不得不紧急访华。这种说法是真还是假我们无法求证,但越南经济严重恶化,却是不争的事实。而我们经济需要从越南经济恶化中得到什么启迪,也是我们应该思考的课题。

#### 越南经济已到失控边缘

越南的经济恶化,早在2007年底就已经出现苗头,由于未得到及时控制,在今年上半年则进一步恶化,目前已经到了失控的边缘。其经济恶化的表现主要包括以下几个方面:其一,恶性通货膨胀已经失控。其二,货币明显贬值,股市持续暴跌。其三,外贸、财政“双赤字”。据官方统计的数据,越南多年来持续出现进出口贸易逆差,2004年至2006年的逆差分别为55亿美元、47亿美元和51亿美元。与此同时,越南政府的财政多年来也出现了持续的赤字,2004年至2006年,赤字分别为39.17万亿越南盾、51.77万亿越南盾和48.5万亿越南盾。其四,经济增长开始放缓。2007年越南的经济增长率为8.48%,而今年一季度则为7.4%,低于去年同期的7.8%。

#### 越南在于急于求成

胡鞍钢自1986年实行全面“革新开放”以来,经济保持较快增长,1990年至2006年国内生产总值年均增长

7.7%,经济总量不断扩大,2006年越南国内生产总值约573亿美元,GDP增长率为8.17%,人均国内生产总值约722美元。目前,越南已经被看成是仅次于“金砖四国”的第五个新兴经济体。国际上看好越南的声音高涨,而越南国内也逐渐兴起了“超印超中”的豪情。而目前的经济恶化,很大程度上是过激的经济政策种下的祸根。其表现包括:

在金融体系并不健全,外汇储备偏少的情况下,过多过快吸引外国直接投资。越南多年来实行比较宽松的金融政策,金融体系并不是很健全。而越南的外汇储备虽然增长很快,但总量依然过少,2007年越南外汇储备只有150亿美元,而国家外债却有305亿美元。然而,越南却在几年前就制定了号称“最激进”的吸引外资政策。截至2006年底,外国累计在越投资协议金额600亿美元,协议项目6813个。外资的大量进入,对越南通货膨胀起了直接的推动作用。一旦外资大规模撤出,后果不堪想象。

过早放开资本项目。越南在2006年加入世贸组织后,就开始放开资本项目的外资直接投资。外资持有上市公司股票的上限放宽到49%。外资的大量涌入,直接推高了越南的资产价格,并且形成泡沫。在外资的推动下,越南股市总市值在不到两年时间内从原来的10亿美元迅速膨胀至200亿美元;越南指数从120点大涨至1200多点;同样在不到两年时间内,胡志明市的大厦价格每平方米从200多美元上涨到600多美元。如今股市和房价的暴跌,正是资产价格泡沫的破灭。

基础设施建设不配套,经济结构失衡。越南原来就是以农业为主的国家,工业基础和服务业基础相当薄弱,由于急于加快现代化建设,越南引进了大量的工业项目。但由于国内零部件等配套能力太弱,需要大量从国外引进,这就造成了连年的外贸逆差,加重了国家财力的负担。

#### 带给我国的几点启示

反思越南经济的恶化,我们从中得到有益的启示。首先,防通胀的任务不能放松,但调控手段可以改善。在我国发生雪灾、地震等自然灾害和人民币持续较快升值的情况下,我国的宏观调控遇到了多难的局面。目前我们多次提高准备金率,但从实践来看,收效不理想。现在我们仍然处于实际负利率的状况,但由于人民币升值过快,又不能持续提高利率。日前有学者提出实行保值储蓄的方法,笔者认为这种形式可能较为易为群众所接收,有利于吸收流动性,又不会对生产企业产生较大的影响。

其次,坚持“不到合适的时机,资本项目就不放开”。目前虽然我国已经开了QFII的口子,但整体规模仍然是较小的,外资进入我国资本项目是可控的。只有当我国金融体系已经相当健全,才能够进一步放开资本项目。这个过程,应该是一个渐进的过程。

第三,人民币的升值应该坚持小幅渐进的过程,而且升值的幅度应该处于可控的范围内。人民币升值的幅度过大,升值的时间过急,都会对相当一批企业造成致命的打击,而且也容易形成资产价格的泡沫。据《证券时报》