

JI CENG GAN BU ZOU JI CENG

基层干部走基层

——基层干部做群众工作基本功

顾 问：杨立平

主 编：贺威平

副主编：李建国

光明日报出版社



06301
590

JI CENG GAN BU ZOU JI CENG

基层干部走基层

——基层干部做群众工作基本功

顾 问：杨立平

主 编：贺威平

副主编：李建国

光明日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

基层干部走基层:基层干部做群众工作基本功/贺威平主编.--北京:光明日报出版社,2014.8

ISBN 978-7-5112-7112-9

I. ①基… II. ①贺… III. ①中国共产党—基层组织—群众工作—案例 IV. ①D252

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第187179号

基层干部走基层:基层干部做群众工作基本功

著 者:杨立平 顾 问 贺威平 主 编 李建国 副主编

责任编辑:朱 宁

策 划:文人雅士

封面设计:文人雅士

责任校对:李美清

责任印制:曹 诤

出版发行:光明日报出版社

地 址:北京市东城区珠市口东大街5号,100062

电 话:010-67078232(咨询),67078870(发行),67078235(邮购)

传 真:010-67078227,67078255

网 址:<http://book.gmw.cn>

E-mail: gmchs@gmw.cn zhuning@gmw.cn

法律顾问:北京市天驰洪范律师事务所徐波律师

印 刷:北京振兴源印务有限公司

装 订:北京振兴源印务有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社联系调换

开 本:700×1000 1/16

字 数:180千字

印 张:14.25

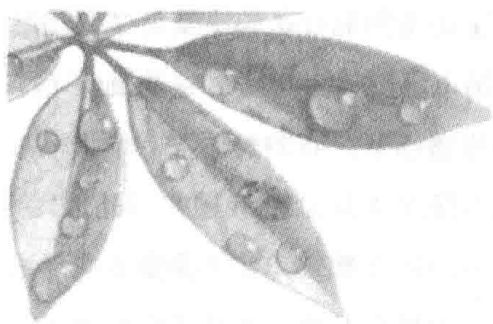
版 次:2014年8月第1版

印 次:2014年8月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5112-7112-9

定 价:40.00元

版权所有 翻印必究



序

中共宁波市委常委、组织部长 杨立平

历时一年多的党的群众路线教育实践活动即将结束。在过去一年多的时间里，宁波市广大基层干部认真贯彻党的十八大和十八届三中全会精神，努力践行党的群众路线，做了大量联系服务群众的具体工作，涌现出很多鲜活经验。将这些具体工作进行总结，对这些鲜活经验进行提炼，对于巩固党的群众路线教育实践活动成果，提高广大基层干部做群众工作的能力，很有意义。

在过去几个月的时间里，宁波市社科院党建研究所（宁波市党建研究所）围绕“基层干部做群众工作基本功”这个主题，在全市开展了《基层干部走基层》案例征集活动。最终呈现在读者面前的这本书，由访民情、释民惑、解民忧、帮民富、与民商、请民判等六个篇章组成，每个篇章选编若干简明通俗的案例，全书共38个案例，每个案例都附一个点评，这些点评大都由长年从事党建研究的专家及基层党建实务工作者撰写，试图从理论深度进行挖掘。

带着感情做群众工作，是对各级干部特别是基层干部最基本的要求。基层干部只要带着感情做群众工作，放下架子、扑下身子，柴米油盐的生活小事多帮忙、婚丧嫁娶的事情多搭把手，再难的问题也不难解

决，再深的矛盾也能化解。江东区百丈街道划船社区的俞复玲带领团队创造了“365社区服务工作法”；余姚市泗门镇谢家路村党委推出“小板凳”群众工作法……这些做法进一步密切了党群干群关系，也从根本上激发了广大党员群众建设美好家园的强大动力。

在经济社会快速发展过程中，社会利益日益多元化，价值取向越发多样化，群众难免会产生一些困惑，有思想观念的、有经济发展的、有社会和谐的、有环保民生的，等等。这就需要基层干部善于使用群众语言做思想工作，把话说到群众心坎上。宁海县在村办公楼、大树下、小河边、店门口等群众自发集聚地设立“聊天长廊”；镇海区开通“问政问效直通车”，把问政说事搬到群众家门口……基层干部的这些工作方式创新，有效搭建了心灵互通、矛盾化解的桥梁。

群众工作的出发点和落脚点，就是要解决群众在生产生活中遇到的实际困难，给群众带来实实在在的利益。广大基层干部把群众呼声作为第一信号，把群众需要作为第一选择，把群众满意作为第一标准，把涉及群众利益的各种事情办好。学校放学后、家长下班前，这段时间学生谁来管，海曙区广济中心小学建立了“免费四点钟学校”；一桩历史积案跨越13年，慈溪市胜山镇党委副书记丁方云凭着一股“犟劲”，硬是把它解决了……大量活生生的事例说明，只要我们的干部时刻把群众需求放在心上，全力解决群众的困难，群众自然会把我们当亲人。

宁波作为经济相对发达地区，群众生活普遍较为富裕，但是还有一些群众不同程度地存在着生产生活中的困难，这就需要我们的干部能够在帮助群众致富上发挥更大的作用。奉化市经信局王碧儿乐当企业产学研合作的“红娘”，她总将企业遇到的各类难题悉数放在心坎上，利用各种机会为企业寻求技术支持；浙江中平粉末冶金有限公司董事长郑平龙从2006年起，挑起镇海区澥浦镇十七房村党总支书记的担子，他把

办企业的“闯劲”带入农村，使得十七房村在新农村建设的大潮中破浪前进……

随着生活条件的日益改善，群众参与经济社会发展的积极性和主动性在逐步增强。广大基层干部积极探索实现群众有序参与的工作着力点，可以由群众决定的事交给群众决定，应该由群众参与的事吸收群众参与。“大家有什么事可以敞开了说”，“土地流转出来的荒地，大家想想该怎么利用？”……每周六晚7点，象山县茅洋乡李家弄村的“村务会商”都准时开始；鄞州区龙观乡建立“谋事进农村、服务进民心”机制，和群众共商村务……这些工作创新既拉近了与村民的距离，更拓宽了村民参与村务管理的渠道，促进了基层民主政治的发展。

俗话说得好：金杯银杯，不如老百姓的口碑。群众的眼睛是雪亮的，群众的口碑就是最好的奖杯。我们的各级干部要敢于让群众评判自己的功过，创造更好的条件，想出更好的办法，让群众来评判我们的工作。北仑区坚持群众评判单位中层负责人履职情况，保证了群众的话语权，拓宽了群众民主监督的渠道；江北区白沙街道推出“民情点评台”，就“三改一拆”专项行动、外滩延伸段旧城改造项目等内容，让辖区居民参与点评，提高了居民参与社区建设的积极性……

人民群众是我们永远的亲人、永远的老师、永远的靠山。虽然党的群众路线教育实践活动行将结束，但是党的群众工作永远在路上，永远没有休止符。如果这本书能够为广大基层干部做群众工作带来一些启发，能够为群众带来些许实实在在的利益，我们的愿望就实现了，也真心希望这本书能够发挥些作用。

是为序。

2014年7月

目 录

序	1
---	---

访民情

365天的满意从哪里来	3
“小板凳”上见真情	9
一个居委会主任的“民情日记工作法”	14
“三勤”女支书：农民心中的“当家人”	20
大学生村官接棒“小巷总理”	25

释民惑

“网络会办”服务群众“一站通”	33
“聊天长廊”聊到群众心坎上	38
问政问效直通车：对话零距离 问题限时办	43
“阳光征收”释民惑 公开公正促和谐	48
老潘联调工作室：和风细雨 快乐调解	53

解民忧

- 奉化力邦：打造外来务工人员的温馨家园..... 61
- 81890光明俱乐部：聚爱为善 点亮心灯..... 67
- 大港社区：真心为民 真情服务 72
- “真空时间”学生去哪儿 广济“F4海湾”来帮忙 78
- “海上120” 守护牧海的人..... 83
- “家院互融”老无忧..... 88
- “四有”快递解民忧..... 94
- 让“指尖上的警务”轻舞飞扬..... 99
- 动真情 讲法律：一个乡镇党委副书记的群众工作法 104

帮民富

- 让党旗在商圈楼宇高高飘扬..... 111
- 科技“四助”结出山乡“致富果” 116
- “科技红娘”助力民营企业升级..... 121
- “牛书记”的致富经..... 126
- 创业富民 巾帼不让须眉 132
- 企业家挑起“村书记”的担..... 136

与民商

- 谋事进农村 服务进民心 143

党建进组、服务入户：凝聚党群合力 破解沟通难题	149
村务会商是基层民主的好形式	155
“周二民情夜市”拓宽与民沟通平台	160
小巷公议会 破解无物业老小区管理难题	166
“民情驿站”搭建“乡村和谐”平台	172
“老何说和”：“枫桥经验”的创新发展	177

请 民 判

走村不漏户 群众考干部	185
“双百”评议 评出干事创业新气象	190
创新干部绩效考核：工作好不好 百姓说了算	195
社区“民情点评台”让百姓说话做主	200
“民意体检”促干部“阳光”履职	206
群众满意的行政服务中心	212
后 记	217

访民情

fang min qing



- ◎ 365天的满意从哪里来
- ◎ “小板凳”上见真情
- ◎ 一个居委会主任的“民情日记工作法”
- ◎ “三勤”女支书：农民心中的“当家人”
- ◎ 大学生村官接棒“小巷总理”

365天的满意从哪里来

背景：

江东区百丈街道划船社区党委书记俞复玲，带领社工团队，在实践中探索总结出了“365社区服务工作法”，倡导全年365天时时处处为社区居民提供快速、便捷、精细化服务，形成了“3联”（社工联勤、党员联动、志愿联盟）、“6服务”（综合便民、区域党建、智慧信息、社会公益、特色精细、共享文化服务）、“5机制”（民情收集、分析、处置、反馈、评议机制），把一个基础设施差、特殊群体多、管理难度大的老社区打造成了管理有序、服务完善、文明祥和、和谐融洽的幸福家园，赢得了社区居民的满意。这套工作法得到中组部的肯定，并在全国推广。俞复玲本人被评为全国优秀党务工作者，当选党的十八大代表。

案例：

江东区百丈街道划船社区就像是大家庭，由3891户小家庭和10420名居民组成。家庭成员多，各种问题、烦恼自然少不了。如何把这个大家庭操持好？这是对社区工作人员能力的真正考验。



基层干部走基层

——基层干部做群众工作基本功

三支队伍：风雨无阻的“民情守护者”

2013年10月，百年一遇的强台风“菲特”来袭。风雨交加之下，中塘河急剧倒灌，划船社区80%的区域受淹，低层积水、拉闸停电……对居民的生活带来了极大不便。就在这个时候，社区迅速动员，社工通过“包片联户记录本”与居民逐一联系，确定服务需求；党员迅速集聚，有的帮助一楼住户抬高家具，有的赶往高龄独居老人家中帮助转移；志愿者“一呼百应”，到处都有他们清理垃圾、协助消菌杀毒的身影。从水势渐涨到社区重新恢复原貌的七天七夜里，不少社区里的老人都感叹：“社区干部真是胜过家里的子女”！

划船社区之所以能在如此紧迫的情势下把准社区居民的服务需求，得益于这些年来始终秉持“众人划桨开大船”的理念，将社工、党员和志愿者三支队伍进行了有效整合，编制了一张“全覆盖”的“民情观察网”。

“社工联勤”在访民情中发挥主力军作用。社区在全国首创了“管线包片联户”制度，给每个社工明确了不同的业务条线，以250户左右为标准落实管理责任区，每月至少走访25户，全年访遍责任区中的每户居民。“荷花二村26号独居老人郑阿姨三天没出门，邻居反映老人最近经常一个人在家里哭。”“舟孟南路58弄沃阿姨腿脚不便，心脏病药吃完了，需要社区帮忙买药”……点点滴滴的居民琐事都汇集在社工的民情日记里。

“党员联动”更好地“叫响共产党员”。社区在在册党员中推行了“一代四员”制度，选举他们担任墙门代表及墙门宣传员、卫生员、安全员、调解员，让他们在社区中“找准定位”，成为了解民情的“先锋团”。

除了社工和党员，社区还倡导每一个居民都在“志愿联盟”中发挥好“民情观察员”的作用。社区组建了“七彩人生”志愿服务

团队，每月8日开展“阳光八号”志愿服务活动，这项举措也使得更多的居民加入到社区服务中来。

六类服务：最好的服务就是最好的管理

俞复玲常说：“社区管理说到底就是对居民的服务，既要理清、更要理顺，既要管住、更要管好，在管理中见人，在管理中服务，最好的服务就是最好的管理。”这些年，社区始终坚持需求导向，以“民有所呼、我有所应”为重心，在拓展服务内涵、创新服务方式方面做足文章，将提供的服务内容归纳为六类：综合便民服务、区域党建服务、智慧信息服务、社会公益服务、特色精细服务和共享文化服务。

2012年，社工在走访中了解到社区糖尿病患者较多，社区为他们建起了糖尿病俱乐部，给这些患者提供一个探讨、交流的平台，这些老人就是因为“同病相怜”走到了一起。发起人之一陈明德老人非常感慨：“没想到生病还能‘生’出一帮朋友来！”

2013年，来自区委办的在职党员到社区看望高龄独居老人，和他们聊天中，感到了他们年老孤单。党员随手拿起报纸给他们读起了新闻故事，老人一边听一边参与讨论，一个上午就不知不觉地过去了。后来，这个小小的举动被坚持了下来，成为一项社区的全新服务项目——“把耳朵叫醒”。每周定期为老人读报、讲故事，充实了他们的生活。

社区残疾人王卫长年待业在家，却有一门养花的好手艺。2014年，社区围绕助残服务建起了“助残服务梦工坊”，并专门开设了Z372花卉超市，推出了“金手指”缝纫项目，不少像王卫这样的残疾人在“梦工坊”里通过自己的双手创造了一件件园艺品、工艺品。社区通过爱心义卖的形式把他们的作品卖出去，让他们多了一份收入，使这些残疾人体验到了“劳有所获”的感觉。王卫的母亲告诉社区：“这真是帮助一个残疾人，解救一个家庭啊！”



基层干部走基层

——基层干部做群众工作基本功

划船社区的“六服务”，阐释了为谁服务、谁来服务，以及服务如何“适销对路”，讲求的是服务方式的“接地气”，拓宽了服务渠道，适应了不同群体和个人的需求喜好，创出了划船社区的特色，有效地促进了社区的和谐。

五项机制：串成“民情流水线”

几天前，网友“@江南雨”给划船社区官方微博发来私信，反映栎木巷19幢的居民在装潢过程中，未及时清理堆放在路面上的垃圾，还占了车位。收到这一民情后，包片社工第一时间向俞复玲书记作了报告。这是需要马上办结的事项，俞复玲让社工立即联系小区物业，说明了相关情况。20分钟后，物业对堆放的垃圾进行了清理。社工也及时把处置结果反馈给了网友，获得网友的“点赞”。这是“365社区服务工作法”的一个缩影。划船社区在实践中探索形成了以民情收集、民情分析、民情处置、民情反馈和民情评议为主要内容的民情“五机制”。



俞复玲（右一）在党代表工作室内接待来访群众

在民情收集环节，社区推行了“一日两巡五访五问”，既通过每天早晚对社区主干道和各包片区域的例行巡查掌握全面动态，又通过对新迁入家庭、重大变故家庭、独居老人、新近失业居民等重点对象的“五访五问”，进一步聚焦重点服务群体需求。在这个过程中，社区特别强调，越是“犄角旮旯”的地方，就越要仔细走一走，越是“有着不同声音”的居民，就越要好好和他们聊一聊。社区“大眼车行”里有几个爱给社区“找茬”的居民，经常对社区“骂骂咧咧”。俞复玲天天去车行转一转，聊一聊。刚开始，他们冷嘲热讽，久而久之，被俞复玲的真诚感动，开始理解和支持社区工作。

在充分了解服务需求后，社区工作就进入“你事我办”环节。对此，社区通过抓好民情分析和处置，确保“有问题必解决”。实践中，社区明确了日碰头、周研析、月会商、季恳谈等规范做法，对群众反映的问题、需要办理的事项等进行定期研判，运用社区集体智慧研究对策。同时，按照问题、事项从易到难的程度，分别采用限时办结、归口办理、多方协调三种形式进行处理。

荷花路背街小巷工程动工前，社区先后4次组织社区社工和居民代表到杭州下城区等地参观取经，累计召开居民代表座谈会和墙门听证会60余次，倾听群众意见建议。在施工中，多次召开居民代表座谈会，收集掌握意见建议260余条，其中，群众对管线铺设进行加固防压处理、在雨水沟旁增加窨井以畅通排水以及改造防盗窗、设置停车位等建议，均被采纳，使方案设计真正实现了群众意愿、政府规划、专家意见的“三统一”。这项原计划耗时18个月的整治工程，仅用8个月就顺利完工。

划船社区既重问情于民、问需于民、问计于民，更重让居民来评判服务成效。近年来，社区通过效果反馈、一事一评、季度评议、年度述职等做法，让当事人对办事效果进行满意度测评，让居



基层干部走基层

——基层干部做群众工作基本功

民群众对社区整体工作成效、重大事项进度、社工总体表现进行评议。某次评议中，一些老年居民反映社区对群众读书阅报的关注力度不够，俞复玲立即与社工商量，在最短时间内成立了“快乐读书坊”，受到老年居民的欢迎。

点评：

宁波市江东区百丈街道划船社区是一个老社区，在当今社会急速转型和快速发展的过程中，存在着基础条件差、人员构成复杂、特殊群体多、群众工作难做的问题。这些问题对全国范围内的城市老社区来说是共性的问题。在全面深化改革、推进党的建设新的伟大工程的历史进程中，城市老社区如何落实党的群众路线，探索党员和群众之间联系的新方法，扎实推进基层民主建设？划船社区党委在全国优秀党务工作者、党的十八大代表俞复玲同志的带领下，进行了卓有成效的实践探索，为老社区贯彻党的群众路线，建设基层民主，提供了新做法、新经验，注入了新活力、新动力。更为难能可贵的是，划船社区党委将本社区的良好经验，提炼为一套标准化的工作方法，即“365工作法”，从民情收集、问题解决、问题反馈、评价机制等诸多方面，实现了党员、社工、志愿者、群众逐级联动，社区居民的全程参与、全程跟踪，创造性地探索出了一条实现基层民主的良好路径。“365工作法”从制度设计到具体实践，既继承了党员密切联系群众的优良传统，发挥了共产党员的模范带头作用，又有效调动了社区居民参与社区管理的主动性、积极性，不仅具有特殊的典型意义，而且具有很好的推广价值。

（点评人：中国社会科学院马克思主义中国化部主任、研究员、博士生导师 金民卿）