

马上就办

践行「**百姓至上**」
执政理念的曲阜之路

李长胜·编著

Do It Right Now



中共中央党校出版社
The Central Party School Publishing House

马上就办

践行「百姓至上」
执政理念的曲阜之路

李长胜·编著



中共中央党校出版社
The Central Party School Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

马上就办：践行“百姓至上”执政理念的曲阜之路/
李长胜编著. —北京：中共中央党校出版社，2013.7

ISBN 978-7-5035-5123-9

I. 马… II. 李… III. 地方政府—行政管理—
概况—曲阜市 IV. D625.523

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第148531号

书 名：马上就办 践行「百姓至上」
执政理念的曲阜之路

责任编辑：曲 炜 王 琪

装帧设计：茂然工作室/彭丽丽

出版发行：中共中央党校出版社
(北京市海淀区大有庄100号)

邮 编：100091

网 址：www.dxcbs.net

电 话：(010)62805800 (办公室) (010)62805824 (发行部)

经 销：新华书店

印 刷：济南龙玺印刷有限公司

字 数：253千字

版 次：2013年7月第1版
2013年7月第1次印刷

开 本：787毫米×1092毫米 1/16

印 张：19.75

定 价：76.00元

版权所有·侵权必究

如有印装质量问题，请与本社发行部联系

效率与效能：执行力的深刻内涵

中国政法大学行政管理学教授、博士生导师 刘俊生

政府政策或决策制定之后，执行力就是政策或决策实施之根本，否则再好的政策或决策也只能是空话一句，废纸一张。而效率与效能则是执行力的深刻内涵所在，同时也是行政的至高价值诉求。然而，古今中外历朝历代时常会出现庸政、懒政、惰政、散政、奢政等不良官场现象，这些官场病为人性弱点与层级组织弱点相结合之表现，乃效率与效能之大敌。它会弱化执行力，消解执行力，从而使政策或决策无法很好地得以付诸实施或贯彻执行，使领导者（统治者）事倍功半，无功而返，或一事无成，最终会削弱领导者（统治者）之权威，削弱政府之合法性基础。不过，历代有为的政治家们也皆会奋起反击，决心医治这些官场病，以提高官僚机构的执行力。山东省曲阜市委、市政府的党政领导们眼下就在做着这种有为的事情，可喜可贺，值得赞赏。

他们是通过创建“马上就办”工作体系来做这件事情的。首先，市委、市政府创新“马上就办”新理念，并通过教育、宣传、引导甚至强制等方式将此种政策或决策执行新理念渗透到各个党政部门和机构的各项工作中，而且使之深深地扎根于每位机关工作人员的脑海中，成为他们工作

的座右铭。其次，市委、市政府创新“马上就办”新体制，分别创建了“马上就办办公室”、“马上就办一线通”和“马上就办直通车”。全市各个部门和机构按照“八有”标准挂牌101个“马上就办办公室”，并分别由各单位主要负责人牵头；“马上就办一线通”服务热线和投诉电话的开通则将老百姓的声音与遍布全市的“马上就办办公室”（实际上代表着市委、市政府）实现了无缝连接；各单位配备的具有统一标识的“马上就办直通车”则很好地体现了“马上就办”的流动特性和现场特性。“办一线一车”三位一体的工作体系使得“马上就办”新理念有了组织载体，使得“马上就办”新理念得以落到实处。再次，市委、市政府创新“马上就办”新机制，包括首问负责机制、分工协作机制、入心宣教机制和工作监督机制四大新的工作机制。首问负责机制将“马上就办”的工作起点与终点合二为一，尝试医治推诿扯皮的官场组织病；分工协作机制强调上下左右在分工基础上的合作，尝试医治各自为战的官场分裂病；入心宣教机制重在重塑以“马上就办”为核心的新行政文化，尝试医治拖拖拉拉的官场心态病；工作监督机制将党政机关内外监督结合起来，尝试医治缺乏责任感的官场散漫病。

曲阜市委、市政府创建并运行“马上就办”工作体系以来，党政机关的庸政、懒政、惰政、散政、奢政现象得以减少，工作作风得以改善，行政效率与效能得以提高，政策或决策执行力得以改进，并由此促进了曲阜市经济、政治、文化、社会和生态文明各方面工作的全面转好，真正地践行了党的十八大报告中提出的“着力整治庸懒散奢等不良风气，坚决克服形式主义、官僚主义，以优良党风凝聚党心民心、带动政风民风”的要求。

曲阜市委、市政府“马上就办”的工作思路与做法彰显了新时代的要

求与呼唤。

第一，彰显“执政为民”理念。我国传统政治文化中的民本思想源远流长，中国共产党执政以来更是把这一思想发扬光大，“执政为民”已成为当代中国共产党执政的首要理念。曲阜市委、市政府推行的“马上就办”，旨在对老百姓的诉求快速作出回应，办的是老百姓所急之事，办的是老百姓所想之事，办的是老百姓福祉之事，他们奉行急事急办、要事快办、特事特办原则，实行并联审批和全程代办，真正做到了事事有落实和件件有回应，力求老百姓满意，真正彰显出我党“执政为民”的现代理念。

第二，彰显“无缝行政”要求。“无缝行政”是当代公共管理理论对当代政府提出的新要求，旨在解决传统“碎片化行政”在工作流程上造成的间断和隔离问题，试图实现行政流程的无缝衔接，从而革除推诿扯皮的行政弊端。在曲阜市委、市政府建立的“马上就办”工作体系中，“马上就办办公室”尝试整合和协调各内设机构，首问负责制以期解决部门之间推诿扯皮问题，“马上就办一线通”试图将整个社会和政府连为一体，分工协作机制旨在解决各部门各自为战的问题，真正彰显出当代公共管理理论对政府活动的“无缝行政”要求。

第三，彰显“效率行政”呼唤。效率是行政的生命线，是执行力的核心价值诉求。效率行政既是公共管理理论的一贯主张，也是政府管理实践的必然要求。坚持效率行政旨在革除行动迟缓、资源浪费和无所作为的行政弊端。在曲阜市委、市政府建立的“马上就办”工作体系中，“马上就办直通车”尝试实行流动性办公和现场办公，随时随地接收老百姓的咨询和求助，以便将诸多问题解决在萌芽之中。网上审批和限时办结制试图通过缩短时间而提高效率，以适应市场经济环境快速变化之本性。这些做法

彰显出新时代对效率行政的呼唤。

第四，彰显“服务型政府”思想。为人民服务是我党活动的一贯宗旨，党因人民而诞生，为人民而执政，因而为人民服务就成为中国共产党的根本目的。服务型政府既是人民的殷切希望，也是党对政府的至高要求。曲阜市委、市政府创建的“马上就办”工作体系是在真正地践行服务型政府思想，他们的一线通、直通车、书记信箱、首接办理、流动办公、下沉一线、现场打分、群众评议、媒体监督、网络问政、实绩公示、民生优先等制度或做法无不彰显出中国当代的服务型政府思想。

毋庸置疑，曲阜市委、市政府创新的“马上就办”工作体系彰显了效率与效能，大大地提高了政府政策或决策的执行力。不过，效率与效能虽是政策或决策执行力的深刻内涵，但仅属于管理的价值诉求，并非意味着政府的全部价值诉求，也就是说，政府对效率与效能的价值诉求只是众多价值诉求之一，其他的价值诉求还包括以代表性为核心的政治价值诉求以及以权利保障为核心的法律价值诉求。政府价值诉求呈现出多元性，并且在许多场合可能是相互冲突或矛盾的，政府时时刻刻需要在此种冲突着或矛盾着的价值诉求中寻求平衡。我们相信曲阜市委、市政府已经谙熟此道，相信曲阜市委、市政府将会在此种平衡中引领曲阜走向更大的辉煌，给曲阜的老百姓带来更多的福祉。

衷心希望曲阜市委、市政府的做法会成为山东省乃至全国各级政府的表率。

目 录

Contents

序言

效率与效能：执行力的深刻内涵 / I

第一章 马上就办——为什么

社会转型的阵痛 / 4

多元利益的冲突 / 8

部门职能的失调 / 11

价值信仰的迷失 / 12

经济竞合的压力 / 15

网络社会的透明 / 18

第二章 马上就办——如何办

体系建设 / 24

机制建设 / 29

制度建设 / 32

第三章 马上就办——怎么样

喜看圣城新气象 / 53

孔子故里唱大风 / 60

更快·更好·更优 / 60

“凤凰”绕着圣城飞 / 68

新农村·新家园·新曲阜 / 84

条条大路通圣城 / 94

从6个月到47天 / 104

遍地英雄下夕烟 / 107

退而不休撒余热 为党为民献真心 / 108

大西庄村的蜕变之路 / 113

第四章 马上就办——大家看

见仁见智——媒体看“马上就办” / 117

“马上就办”很给力 / 117

“马上就办”应成为基本办公精神 / 119

山东曲阜称设立“马上就办办公室”行政效率提高 / 121

“马上就办”是一种督察政治 / 125

对名副其实的“马上就办”不妨肯定 / 128

“马上就办”不另占编制，不马上办可投诉 / 131

“马上就办”：能否把行政效能顶上“快车道” / 134

探访曲阜“马上就办办公室”	
——“你不为群众马上办，我们就来办你”	/ 138
曲阜“马上就办”风暴后再探访	/ 143
曲阜“马上就办”入选全国十大优秀地方新政	/ 148
第三届全国地方新政（曲阜）论坛圆满落幕	/ 149
曲阜“马上就办”活力更足	/ 150
政府创新如何避免“人走政息”	/ 154
曲阜：群众的事，马上就办	/ 159
曲阜探路：一切从群众利益出发	/ 162
“马上就办”打造高效能政府	/ 170
“马上就办”周年考：官场治庸需要自我革命的勇气	/ 174
“马上就办”，为哪般	/ 179
以效能建设助推科学发展	/ 182
理性之光——专家看“马上就办”	/ 185
在第三届全国地方新政（曲阜）论坛上的欢迎辞	/ 187
在第三届全国地方新政（曲阜）论坛上的致辞	/ 190
政府创新的动力与可持续性	
——在第三届全国地方新政（曲阜）论坛上的主题演讲	/ 193
第三届全国地方新政（曲阜）论坛对“马上就办”新政的点评	/ 199
在第三届全国地方新政（曲阜）论坛上的点评	/ 204
在第三届全国地方新政（曲阜）论坛上的总结性发言	/ 211

媒体代表在第三届全国地方新政（曲阜）论坛上的发言 /	213
市民代表在第三届全国地方新政（曲阜）论坛上的发言 /	216
网友代表在第三届全国地方新政（曲阜）论坛上的发言（一） /	218
网友代表在第三届全国地方新政（曲阜）论坛上的发言（二） /	221
网友代表在第三届全国地方新政（曲阜）论坛上的发言（三） /	224
“马上就办”：政府管理流程的再造和优化 /	227
“马上就办”的应然与实然 /	228
治理庸官的一种较好尝试 /	229
建设服务型党组织的创新实践	
——赞曲阜市“马上就办”工作体系 /	230
实话实说——群众看“马上就办” /	234
春意满古城 /	234
与“马上就办”的第一次亲密接触 /	238
4412345——美妙的数字之花 /	240
我与“马上就办” /	242
我看“马上就办” /	246
“马上就办”办到群众心坎上 /	248
情系群众 马上就办 /	250
新政暖人心 /	252
我为“马上就办”叫好 /	254
“马上就办”——绚丽彩虹暖民心 /	255

砥砺前行——干部看“马上就办” /	256
简析“马上就办”的哲学依据 /	256
提升执行力 “马上就办”好 /	259
“马上就办”的儒学精神 /	263
“马上就办”与“拖拖拉拉” /	267
“马上就办”四问 /	271
小谈“马上就办” /	275
古训楷模心中记 “马上就办”我先行 /	277
“马上就办” 贵在践行 /	279
天天改善点滴 群众日臻满意 /	281
行驶在田间地头的农业科技直通车 /	283
“马上就办”在一线 群众满意来体现 /	285
精于义理 重在践修 /	287

结语

东方圣城的新使命 /	290
------------	-----

后记 / 301



第 一 章

马上就办——为什么

乍一看到这个题目，大家可能会感到一头雾水，摸不着头脑，并立即产生一系列疑问：“马上就办”？——什么是“马上就办”？为什么要“马上就办”？谁“马上就办”？“马上就办”办什么？“马上就办”管用吗？……

其实，“马上就办”是老百姓再熟悉不过的一句话了，也是大家常用的一句口头禅。顾名思义，“马上就办”，就是马上就开始办的意思。出乎很多人意料的是，一句平平常常的日常用语，却在2011年的中国政坛和民间同时火了起来，让人感到有些不同寻常。这源于中央电视台的一档新闻节目。



网友“指尖痛”拍摄的这张照片引发了媒体对曲阜挂牌“马上就办办公室”的广泛关注

2011年春天，中央电视台通过一位网民传发的照片，敏感地发现了一条有价值的新闻。2011年2月24日，中央电视台《新闻1+1》栏目播出了一档叫做《马上就办，怎么办？》的新闻节目，详细介绍了山东省曲阜市推行地方新政的事情。一石激起千层浪，央视新闻播出效应迅速发酵，引起了人们的好奇与疑惑。国内各大主流媒体竞相转载评论，各大网站纷纷跟进围观，七嘴八舌，见仁见智。一时间，赞扬声、鼓励声、质疑声此起彼伏，著名历史文化名城、孔子故里曲阜被推到了媒体聚光灯下。



央视《新闻1+1》报道截图

人们不禁要问：曲阜为什么会推行“马上就办”这样的地方新政？关键是，曲阜为什么会提出“马上就办”这样看似通俗简单的问题？

平静的海面之下，往往是激流涌动。

曲阜提出“马上就办”，并非空穴来风，也不是无本之木，无源之水。“马上就办”看似寻常，其实却蕴含着很深的政治文化内涵，隐约传达出的是一种源自社会深层的呼唤，是一种来自时代潮流撞击的回声。

实际上，仔细推敲“马上就办”，不外乎包含着这么两层基本意思、两个基本逻辑：一是说本该“马上就办”的而没有“马上就办”，说明中间肯定出现了问题；二是说不“马上就办”就不行，说明现实逼人，要求必须“马上就办”。之所以会出现“马上就办”这个事，“马上就办”之所以会引起社会的高度关注与热议，既有客观原因，也有主观因素；既有现实的内在逻辑，又有深刻的时代背景。纵观这些相互交织在一起的主客观因素，一方面，是政府本来应该“马上就办”的事情，要么变得难以“马上就办”，要么不好“马上就办”，要么不愿“马上就办”，要么不想“马上就办”；另一方面，现实的社会压力又不容政府机关或四平八稳，安步当车，或磨磨蹭蹭，拖拖拉拉，要求政府不得不“马上就办”，不能不“马上就办”，必须“马上就办”。于是，“马上就办”这个本不该成为问题的问题，在全社会的焦虑、无奈、不满、批评与期待中，变成了一个再也不能回避的敏感社会话题。



部分媒体报道截图

社会转型的阵痛

“马上就办”这样看似简单通俗的问题，为什么没有人在50年代、60年代、70年代甚至80年代提出来？为什么会在经济高速发展、综合国力不断增强的今天被提出来？经济发展了，社会繁荣了，人民富裕了，生活提高了，反而需要“马上就办”了？这不是很矛盾、很奇怪、很难以理解的吗？

的确，要正确看待与理解这一矛盾的社会现象，就需要有开阔的历史视野，就必须透过现象抓本质，就必须找到破解这一问题的钥匙。那么，这把“钥匙”是什么呢？那就是中国的特殊国情。

可以说，从分析不同时期、不同阶段的中国国情入手，破解中国特殊现象之谜，寻求中国问题的解决之道，屡试不爽，一试就灵。当代中国最大的国情是什么？是当代中国社会正处于从农业社会到工业社会、信息社会，从计划经济到市场经济，从封闭型社会到开放型社会的转型期；是处于体制转轨、社会转型、经济起飞、不断与世界接轨的大变革时期；是我国仍处于并将长期处于社会主义初级阶段，这是从社会性质和社会发展阶段上对我国国情所作的总体性、根本性判断。建设和发展中国特色社会主义要从我国实际出发，首先要从这个最大的实际出发。所谓社会主义初级阶段，简要地说，就是社会主义的不发达阶段。我国是在生产力非常落后的条件下进入社会主义的，必须经历一个相当长的历史阶段才能实现发达国家在资本主义条件下实现的工业化和现代化。从20世纪中叶社会主义改造基本完成，到21世纪中叶基本实现现代化，至少有100年时间，都是社会主义初级阶段。这是在经济文化落后的中国建设社会主义现代化不可

逾越的历史阶段。中国是一个发展中大国，看待中国的一切问题，分析中国的一切问题，都离不开、绕不开社会主义初级阶段这个基本国情。

根据马克思列宁主义的经典理论，任何一个国家与社会，都是经济基础决定上层建筑，有什么样的经济基础，就有什么样的上层建筑。从经济基础的角度看，迄今为止，一部数千年的中国历史，实际上经历了三个发展阶段：即以自然经济为基础的封建社会、以计划经济为基础的社会主义和以市场经济为基础的中国特色社会主义。政府作为上层建筑的体现，是国家公共行政权力的象征、承载体和实际行为体，是国家权力机关的执行机关。而政府的主要职能就是依法对国家和社会公共事务进行管理。因为经济基础决定上层建筑，要求上层建筑必须与经济基础相适应，所以，在从计划经济向市场经济的转变过程中，客观上要求政府的职能、执政理念、管理思路、管理手段、管理模式等都需要重新定位与调整。也恰恰是在从过去计划经济向市场经济的转变过程中，与之伴随的，是我国社会结构变革、社会利益分化及社会制度变迁等重大变化，导致大量前所未有的新的社会问题以出人意料的速度和形式突然涌现出来，让人眼花缭乱，一时难以适应。许多专家研究认为，当代中国的主要社会问题，概括起来有九大热点：贫富差距问题、失业问题、道德失范问题、教育危机问题、“三农”问题、社会犯罪问题、人口生态问题、婚姻家庭问题和腐败问题。

应该承认，这些问题的形成既有历史原因，也有现实因素，错综复杂，互相交织，而且每一个问题不是能够在短时间内可以轻易解决的。可以说，中国的社会问题从来没有像今天这么集中过、这么突出过、这么尖锐过、这么紧迫过。急剧的经济变迁和社会变迁，使得中国就像一辆满载负荷而且正在高速行驶的列车，突然转轨和提速，就不可避免地会出现一种强大的震荡和冲击波，让人感到阵痛，让人眩晕。