

做最好的

ZUOZUIHAODE
GONGWUYUAN
JIUTANGKE

谢立民 著

公务员 九堂课

一本超好看、超好懂、超好用的公务员培训读物。
摒弃“假大空”，探讨真问题，让“称职”公务员成长为“优秀”公务员。

北京联合出版公司

做最好的

ZUOZUIHAODE
GONGWUYUAN
JIUTANGKE

谢立民 著

公务员
九堂课

北京联合出版公司

图书在版编目（CIP）数据

做最好的公务员九堂课 / 谢立民著. --北京: 北京联合出版公司, 2011.12
ISBN 978-7-5502-0423-2

I. ①做… II. ①谢… III. ①公务员 - 工作 - 中国 - 通俗读物 IV. ①D630.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2011）第249538号

做最好的公务员九堂课

作 者: 谢立民

总 发 行: 北京时代华语图书股份有限公司

联系方式: 010-83670231

责任编辑: 王 巍

封面设计: 肖 杰

版式设计: 邱晓灿

电脑排版: 邱晓灿

责任校对: 陈昌才 刘配书

北京联合出版公司出版

（北京市朝阳区安华西里一区13号2层 100011）

北京通州富达印刷厂印刷 新华书店经销

字数160千字 700毫米×1000毫米 1/16 14.75印张

2012年1月第1版 2012年4月第2次印刷

ISBN: 978-7-5502-0423-2

定价: 28.00元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本社图书销售中心联系调换。电话: 010-63783806

优秀公务员是这样炼成的

优秀公务员是怎样炼成的？这是一个值得执政者认真思考的问题，也是一个值得干部教育工作者认真探讨的问题。近几年来，围绕干部教育、公务员培训我先后开设了团队建设、执行力建设以及领导方法和艺术等专题课，在教学中偶有所得，闲暇时编写此书，试图从九个方面对优秀公务员修炼作一个很好的诠释。《中华人民共和国公务员法》规定：“公务员是指依法履行公职、纳入国家行政编制、由国家财政负担工资福利的工作人员。”由此，国家公务员应该是国家事务的管理员，法律政策的宣传员，社会财富的守门员，人民群众的勤务员。做一个基本称职的公务员容易，但做一个人民满意、群众拥护的优秀公务员实在是不易。一个优秀的公务员必须是政治素质好、公仆意识强，爱岗敬业好、专业技能强，文明服务好、热情周到强，开拓创新好、执行能力强，社会形象好、廉洁自律强的公务员。一个优秀的公务员不仅要能说会写、执行到位，关键是要做好三项基本功：

第一，做优秀的公务员要时刻牢记宗旨。全心全意为人民服务是我们党的根本宗旨，也是国家公务员的行动目标。为人民服务就是要深入基层，要把人民群众的冷暖放在首位，系民心，察民情，解民忧，消民怨，就是要为人民群众办实事、办好事放在首位，亲民立信，把一切为了人民，一切依靠人民作为各项工作的出发点，把人民满意当做检验工作成败的根本标准。

第二，做优秀的公务员要不断解放思想。实践证明：思想的大解放必定

带来经济的大发展。做一个优秀的公务员就要善于打破旧的条条框框，与时俱进，勇于创新。当前要加强社会管理，提高城市建设的品质与品位，如此就要做到“五个敢于”：敢于负债搞建设、敢于让利促开放、敢于放权活体制、敢于创新谋发展、敢于大胆用干部。做一个优秀的公务员，只有发扬“亮剑精神”，勇于破旧立新，敢想敢干，敢打敢拼，才能创造优良业绩，不断从胜利走向胜利。

第三，做优秀的公务员要全面提升能力。公务员的工作大多是与人民群众生活息息相关的琐事、小事，全心全意为人民服务绝不是一句空话，它必须落实在我们的行动中。只有放下身段，认真学习，全面提升公务员的内在素质和管理能力，才能做到实干实效，让群众满意。因此，做一个优秀的公务员，特别是优秀的领导干部，一定要增强五种能力：一是抓班子，增强领导力；二是抓基层，增强战斗力；三是抓团结，增强凝聚力；四是抓廉政，增强公信力；五是抓作风，增强执行力。

国家对公务员的考核有四个层级：不称职、基本称职、称职和优秀。从基本称职到称职是一种提升，从称职到优秀则是一种飞跃。做一个优秀的公务员，关键是低调做好人，高调做好事。做人要知足，知不足，不知足；做事要认真去做，用心去做，创新去做。低调做人，你会一次比一次稳健，高调做事，你会一次比一次优秀。《做最好的公务员九堂课》一书要阐述的就是这样一个最简单的道理。

谢立民

2011年11月于书湘里

前 言

当前，我们正处于一个深刻变化而又快速革新的时代，国家公职机关所处的环境和肩负的任务面临着前所未有的重大考验，既要破解经济转型和社会变革的难题，更要直面信息革命、新媒体给公共治理带来的挑战，所有这些无疑都将对国家公务人员的素质和能力提出了新的要求。

在这样的时代背景下，国家公务员如何认识新形势、掌握新情况、研究新问题？如何迎接新挑战、化解新风险、增长新本领？如何从优秀到卓越，做到最好？本书正是基于对这些问题的思考从而展开了写作。

本书首先以《国家公务员通用能力标准框架》（试行）规定的九大通用能力为依据，结合公务员工作实际，从人民最满意、最负责任、最高效、最会落实、最会沟通协调、最会处理突发事件、最会学习、最富创新精神、最会生活九个方面，界定“最好的公务员”的标准，并以此作为全书的结构框架，涵盖公务员工作及生活的主要方面。

本书在写作时积极响应和践行习近平、李源潮等领导同志关于改善文风的号召，在确保内容的正确性和严肃性的同时，在文风上作了有益的尝试，如不刻意起承转合、穿靴戴帽，行文灵活自由，采用小段落、短句子等，并且摒弃了空洞无物的假大空和枯燥无味的啰唆说教，力求有新知新意，做到理论性和实践性、通用性和针对性、可读性和实用性、概括性和细节性的结合与统一，让读者真正能“愿意看”、“看得懂”、“用得上”。

在内容上，本书有以下鲜明特点，建议读者朋友们阅读和学习时注意和把握。

1. 注重思路方法。

17世纪法国著名哲学家笛卡尔说过，最有价值的知识是关于方法的知识。本书特别注重公务员的工作思路和工作方法的介绍，尽量少讲或不讲理论，少讲“为什么”，多讲“怎么办”和“如何做”，从实践中总结和提炼可借鉴、可使用的工具和方法，帮助公务员提高工作绩效。如第四章讲到如何落实时，作者提炼出落于“实”处、落于“深”处、落于“细”处、落于“专”处、落于“恒”处的“五字”落实法，为公务员抓好落实工作提供了五大有力的“抓手”。

本书还将管理学上通用的高效工作方法引入到公务员的工作和学习中来，如第三章中高效工作法中提到的“奥卡姆剃刀”，第七章中的“德鲁克学习法”，第八章中的“头脑风暴法”，等等。

2. 回应难点热点。

本书切合公务员当下的需要，直面公务员工作中的热点和难点问题，寻求解决之道。如近年来许多地方都存在公务员“庸、懒、散”现象，这些现象严重损害党和政府的形象，各地政府随之掀起“治庸风暴”。针对这个问题，本书第三章从公务员自身的角度专门讲述如何反庸治懒，在总结地方经验的基础上，分别提出“去庸提能力”、“去懒增效率”、“去散正风气”的对应之策。

近年来，网络正成为沟通民意的绿色通道，网络问政和政务微博渐成风尚。本书第一章和第六章对此专门介绍，建议公务员把网络问政和现实问政结合起来，真正解决实际问题，充分发挥其在沟通群众、引导舆论等方面的巨大作用。

3. 精解鲜活实例。

讲故事是一个非常重要而有效的说理手段。管理学家詹姆斯·库泽斯说

过：“讲故事这一古老的技艺可能是领导进行宣传教育的主要形式。故事作为一种思路图，首先可以帮助人们了解什么是重要的（目标和价值准则），其次是可以帮助人们了解在一个特定的群体或组织里应如何处理各种事情。”

本书精心采集了大量公务员工作中实际发生的或相关的故事和事例，并以这些鲜活生动、贴切直观的典型案例为载体，“以故事讲思想”，以事说理，以案说法，增强说服力和可读性。比如，大家都知道温家宝总理日理万机，但他酷爱体育运动，不管在哪里都坚持锻炼，堪称公务员的健身楷模。本书第九章“向温家宝总理学健身”小节中，就讲述了媒体报道温家宝总理在国外参观访问及国内考察期间的健身故事，并总结出了四条健身经验，为广大公务员提供可以学习和借鉴的健身方法，等等。

本书可作为优秀公务员的成长读本。

第一章 亲民立信，做人民最满意的公务员

让人民满意，是公务员的最高标准

让群众满意，就要不做“官”，只做事 / 003

让群众满意，就要从群众意见最大的事情做起 / 005

让群众满意，就要全心全意、实心实意 / 007

解民忧：“把人民群众安危冷暖放在心上”

以白菜碑为镜，检视人民群众的安危冷暖在自己心中的位置 / 009

以人民群众的安危冷暖为工作准星，平衡好政绩和民生问题 / 012

把人民群众的安危冷暖时刻记心，群众的事就是自己的事 / 014

察民情：“到乡间走小道”

体察民情，不能摆摆架子、走走过场，而是“接通地气” / 016

体察民情，要善于倾听“沉没的声音” / 017

下基层，要尊重人民群众，拜人民为师 / 018

系民生：为老百姓办实事

把为群众办实事办好事放在首位，让群众看得见摸得着 / 020

把网络问政和现实问政结合起来，更好地为群众办实事 / 022

消民怨：立信于民

以群众情绪为第一信号 / 023

首先要考虑绝大多数群众的觉悟和意愿 / 025

要听得进群众“骂娘” / 026

每个人身体力行，提高政府公信力 / 028

第二章 尽职尽责，做最负责任的公务员

负责就是好态度，不懈怠不冷漠

好态度就是凡事积极主动 / 033

好态度就是对工作有激情 / 034

好态度就是对群众有热情 / 036

负责就要履行职责，不推诿不扯皮

“推诿的皮球”踢不得 / 039

“不尽责就是失职，无作为就是过错” / 041

负责就是能担当，不找借口不推卸责任

任何借口都是推卸责任 / 042

事不避难，事不避险，不避矛盾 / 043

第三章 反庸治懒，做最高效的公务员

高效工作，就要去除庸懒散

去庸提能力 / 050

去懒增效率 / 051

去散正风气 / 052

高效工作，就要提高执行力

- 学会服从，坚决执行 / 054
- 立即行动，马上就办 / 056
- 即时复命，及时反馈 / 057

高效工作，就要讲究方法

- 做事要有轻重缓急 / 059
- 用“奥卡姆剃刀”简化工作 / 062
- 找到自己的黄金三小时 / 063

第四章 实干实效，做最会落实的公务员

落于“实”处：办实事、求实效、重基层

- 落实到实事上 / 068
- 落实到实效上 / 069
- 落实在基层上 / 070

落于“深”处：“放下身段，沉下去”

- “身”沉下去，更要“心”沉下去 / 071
- 沉下去，才能解决深层次的问题 / 072

落于“细”处：“细节决定成败”

- 细节成就卓越 / 075
- 做好细节需要一种“铆劲儿” / 076

落于“专”处：注重专业性

- 专业成就优秀 / 077
- 专业避免灾难 / 078

落于“恒”处：要有“功成不必在我任期”的理念和境界

做好工作，贵在持之以恒 / 079

要有恒心，“功成不必在我任期” / 080

第五章 政通人和，做最会沟通协调的公务员

沟通之道：沟通是有体温的

沟通的本质 / 085

善于倾听 / 086

公务员沟通“五要” / 089

会写：让群众愿意看、看得懂

如何写出“短”文章 / 099

如何把文章写“实” / 102

如何写出“新”意 / 105

会说：让群众愿意听、听得进

善于用“群众语言”说话 / 108

善于讲故事 / 110

幽默有趣 / 111

第六章 化危纾困，做最会应对突发事件的公务员

应对突发事件是公务员的重要职责

最大的危机是看不到危机 / 115

应对突发事件能力是公务员的核心能力之一 / 117

突发事件的处置原则

预防第一原则 / 120

以人为本原则 / 122

快速应对原则 / 123

信息公开原则 / 124

突发事件的舆论引导策略

突发事件中公共舆论的“三问” / 126

危机传播管理的“三T”原则 / 127

舆论引导的“四讲”策略 / 128

“黄金四小时”法则 / 129

善用微博 / 130

突发事件应对能力培养

洞察力 / 131

反应力 / 132

掌控力 / 133

协调力 / 134

第七章 敏思善读，做最会学习的公务员

从政，首先要“从学”

“从学”的重要性 / 137

“从政”的模板——邓亚萍 / 138

把学习作为一种精神追求 / 140

善学，方能善政

- 做“十”字型公务员 / 143
- 学习要有正确的态度观念 / 146
- 高效学习要讲究方法 / 147
- 做一个终身学习者和阅读者 / 151

德鲁克学习法

- 依次推进 / 155
- 善于“忘记” / 155
- 精于总结 / 156

第八章 与时俱进，做最富创新精神的公务员

创新的三种模式

- 原始创新 / 162
- 集成创新 / 163
- 借鉴创新 / 165

创新的经营理念

- 创新的“敌人” / 169
- 创新的八大理念 / 170

创新思维方式

- 破除思维定式 / 172
- 创新思维的过程 / 173
- 常见创新思维方式 / 176

创新能力提升的途径和方法

- 创新的源头在实践和基层 / 184
- 让自己的头脑“风暴”起来 / 186
- 做正确而有效的创新 / 190

第九章 张弛有度，做最会生活的公务员

身体永远是革命的本钱

- 树立正确的健康观 / 196
- 公务员六大危险生活方式 / 198

让生命运动起来

- 掌握科学运动常识 / 202
- 向温家宝总理学健身 / 204

做自己的“心理调节师”

- 公务员心理健康的标准 / 207
- 常见心理问题及自我调适 / 209
- 常用心理疏导方法 / 214

写作后记 / 219

第一章

亲民立信，做人民最满意的公务员

- 俗话说：“金杯银杯，不如老百姓的口碑；金奖银奖，不如老百姓的夸奖。”我们身边也总有这样一些人：他们普普通通，在平凡的岗位上，心系群众，不怕艰苦，不计个人得失，执著坚守、信念如磐，最终赢得老百姓的口碑和夸奖，成为群众贴心的人，群众满意的人。让他们来告诉我们怎样做最好的公务员，怎样做群众最满意的公务员。

► 让人民满意，是公务员的最高标准

公务员是依法履行公职、纳入国家行政编制、由国家财政负担工资福利的工作人员。为人民服务是国家公务员的根本职责。

《中华人民共和国宪法》第二十七条规定：“一切国家机关和国家工作人员必须依靠人民的支持，经常保持同人民的密切联系，倾听人民的意见和建议，接受人民的监督，努力为人民服务。”

《中华人民共和国国家公务员法》第十二条规定，“全心全意为人民服务，接受人民监督”是公务员应当履行的基本义务。

社会主义国家的公务员就是人民公仆，而不是封建社会的“官老爷”。这就意味着公务员既要认识到自己的权力是人民赋予的，同时还要一心一意为人民服务。温家宝总理对“公仆”二字就有非常精妙的解读：“公，就是要出以公心。古人说：‘处天下事，当以天下之心出之。’对于手中的权力要心存敬畏，始终铭记我们的权力是人民赋予的，必须用来为人民谋利益。仆，就是要增强服务意识，勤勤恳恳为人民办事。每一名党员、每一名公务员，无论在什么岗位、从事什么工作，都要把全心全意为人民服务作为根本宗旨。”（2011年6月23日《人民日报》）

古人云：“国以民为本、社稷亦为民而立”，“民惟邦本，本固邦宁”。我们的政府是人民政府，这意味着，人民是国家的主人，是政府的服务对象，政府的一切权力都是人民赋予的。政府必须始终把全心全意为人民服务作为根本宗旨，实现好、维护好、发展好最广大人民群众最关心、最直接、最现实的根本利益，让人民群众生活得更加幸福、更有尊严。相应的，政府公务人员必须对人民负责，为人民谋利益，并接受人民监督，全心全意地为人民服务。这不仅是公务员政治和道德上的自觉，更是公务员的法定职责和基本