



上海党校系统党建理论研究丛书（三）

改善民生的治政路径

GAI SHAN MIN SHENG DE ZHI ZHENG LU JING

上海市杨浦区“一线工作法”的理论与实践

● 徐松亮 曾 麟 张全弟 易幸麟等 著

上海三联书店



上海党校系统党建理论研究丛书（三）

改善民生的治政路径

上海市杨浦区“一线工作法”的理论与实践

徐松亮 曾 麟 张全弟 易幸麟等 著



上海三联书店

图书在版编目(CIP)数据

改善民生的治政路径:上海市杨浦区“一线工作法”的理论与实践/徐松亮等编著. —上海:上海三联书店,2009.10

ISBN 978-7-5426-3142-8

I. 改… II. 徐… III. 民政工作—研究—上海市
IV. D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 180599 号

改善民生的治政路径

——上海市杨浦区“一线工作法”的理论与实践

著 者 徐松亮 曾 麟 张全弟 易幸麟等

责任编辑 / 叶 庆

装帧设计 / 高博文

监 制 / 任中伟

出版发行 / 上海三联书店

(200031)中国上海市乌鲁木齐南路 396 弄 10 号

<http://www.sanlian.com>

E-mail: shsanlian@yahoo.com.cn

印 刷 / 上海展强印刷有限公司

版 次 / 2009 年 10 月第 1 版

印 次 / 2009 年 10 月第 1 次印刷

开 本 / 787×1092 1/16

字 数 / 288 千字

印 张 / 17.25

ISBN 978-7-5426-3142-8

D.153 定价: 35.00 元

本书编撰委员会

总 顾 问

陈安杰 宗 明

顾 问

魏伟明 于秀芬

主 任

徐松亮

副主任

曾 麟 张全弟 易幸麟

成 员

杜 涛 包 艳 袁昌义 高建枢

序

中共中央党校《学习时报》副总编 钟国兴

近两年来,我几乎每个月都到上海讲课或调研,到上海必到杨浦。不仅仅因为我是杨浦区的决策顾问,更因为这里让我感到一种巨大的现代活力,这里的领导者在决策上具有战略眼光而又善于创新,执行者行动迅速而又精细、到位。这就是每当提及,总是令我击节赞叹的杨浦视野、杨浦行动力。这样的杨浦深深地吸引了我这个地地道道的北方人。

因为有这样的视野和行动力,所以杨浦这个传统的工业区,尽管背负着沉重的技术改造、下岗工人生活安置等等包袱,但是却在校区、园区、社区“三区联动”战略的实施中重新迅速崛起,一个创新型城区脱颖而出,而且其成功完全可以成为全国的城区创新典范。

杨浦的创新不止是在“三区联动”上,不止是在高新技术上,而且在党政机关工作方法上也有一系列创新,其中尤其值得关注的就是“一线工作法”。

改革开放 30 年,中国的经济走了一条市场化的道路,与此同时,经济组织等各种单位开放了,人们也走出了原来计划经济下的封闭的单位而成为社会公民。在市场经济大潮的冲击下,社会各个方面发生了巨大变革,这种变革的突出特征之一,就是社会的许多方面从原来的单一化走向多样化:经济形式多样化、经济利益多样化、就业方式多样化、生活方式多样化、社会组织形式多样化、思想观念多样化等等。这些多样化使得社会变得纷繁复杂,成为一个多样性组合的随机运行的多层次的大系统。

组成多样化,结构系统化,运行随机化,是现代市场经济社会的特征。这些,使得今天社会的特征明显有别于计划经济时代,甚至在许多方面截然相反。因此党和政府机关原来的许多工作方法失灵了,遇到了前所未有的挑战,如果意识不到这种挑战的严重性,党政机关的工作就会越来越被动,越来越效果不佳。例如,中国共产党一直引以为自豪的致胜法宝群众路线,今天在落实、实践上遇到了诸多问题。

群众路线能否落实是一个不能忽视的严重问题,因为中国共产党乃至人民政府的根基需要通过群众路线来营造。现在人们喜欢用“合法性”这一说法,其实与人民之间血肉联系以及人民的认可就是中国共产党和人民政府合法性的重要来源之一。因此,群众路线是否能够得到很好实践,是一个关乎中国共产党生死存亡的问题,是关乎政权基础的问题,不能不高度重视。

实际上,党的群众路线践行上出现大量问题,并非始于市场经济阶段,在计划经济体制下,这种问题已经出现。当年在战争时期,中国共产党人确实很好地实践了群众路线,这也是最终取得政权的重要原因之一。但是在取得政权之后,因为拥有了政权,党的各级组织被逐步行政化,甚至许多基层党支部也带有很重的行政管理色彩。这种行政化,把原来“深入群众”变为了管理群众。毛泽东当时发现了这样的问题,于是采取了一系列运动的方式,试图进行解决。但是事实证明,运动的方式并不能真正解决问题,反倒会导致许多作为“副产品”的问题出现。因此这一问题需要以制度化方式来解决。

新时期,党的群众路线如何践行,党组织过度行政化问题如何解决?这需要在市场经济条件下进行新的探索。在这方面,富有现代意识和创新精神的杨浦区委,逐渐摸索出一套新的制度化方式,保证领导干部能够同基层群众保持联系,并真正关心和解决群众问题,这就是“一线工作法”。关于“一线工作法”的具体内容,在这里不做叙述,因为此书有详尽的介绍和阐述。我在这里想说的是,“一线工作法”的诞生颇有“戏剧性”,它不是来自于研究人员的策划,不是来自于高层的会议,而是缘于群众拦车告状,引起了区委领导们的思考。“一线工作法”的这种诞生方式本身就可以给我们许多启示。

群众拦车告状,这种情况在许多地方都曾发生过,但是结果并不一样。有的地方,可能领导唯恐避之不及,极为不悦;有的领导可能和颜悦色地了解情况,仅仅解决了告状者的具体问题。但是杨浦区委不仅仅为群众具体解决了问题,而且由此诞生了“一线工作法”。领导者每天都会遇到许多问题,每个领导对待问题各自有自己的方式,而结果却可能大相径庭。对待群众的问题不但要有一种诚意和耐心,而且还要运用系统思维,从整体上加以解决。有此境界,即使管辖的只是一个小地方,实际上却是一个“大领导”。

上面谈到党成为执政党之后,党组织过度行政化,导致群众路线在很大程度上被虚化的问题,这种虚化靠运功等传统方式是无法解决的。因此,在市场经济条件下,就有一个怎样践行群众路线,领导干部如何深入到社区,深入到各个群体,深入到群众之中的“社会化”问题。杨浦作为一个传统工业基地的

老城区,在建设创新型城区的经济社会建设飞速发展的过程中,各种新旧矛盾不可避免地交织在一起,但是据我了解,这里的许多矛盾得到了比较好的化解,干群关系比较和谐,群众对改革和创新持支持态度,其中一个重要原因,就是得益于“一线工作法”。

因此,“一线工作法”值得关注,值得研究,也值得借鉴。

前言

大力推行“一线工作法” 充分发挥思想政治工作在和谐社会建设中的作用^①

中共上海市杨浦区委书记 陈安杰

杨浦区位于上海中心城区的东北部,是上海最大的中心城区和产业工人聚集区。区情中有三个明显的特点,可以概括为三个“百年文明”:一是百年工业文明。杨浦是中国近代工业的发祥地之一,中国第一家发电厂、第一家水厂、第一家机械造纸厂都诞生在这里。二是百年大学文明。杨浦是中国高等教育的发祥地之一,聚集了复旦、同济等14所高校和100多家科研院所。三是百年市政文明。1927年国民政府选择华人集中的杨浦五角场地区,作为当时上海的城市中心,实施了中国第一个大型城市规划“大上海计划”,至今还保留着当时许多的建筑风貌。杨浦还具有光荣的百年红色工运史。毛泽东、周恩来、刘少奇等老一辈革命家曾在这里领导过革命斗争,国歌《义勇军进行曲》诞生在杨浦,瞿秋白也是在杨浦翻译《国际歌》的。

在上海的发展史上,杨浦曾经拥有过辉煌。但进入上世纪90年代,随着浦东开放和上海新一轮产业结构的调整,杨浦作为老工业基地的优势逐步弱化,传统产业逐步淡出。2003年4月15日,市委、市政府从上海建设“四个中心”的大局出发,做出了建设杨浦知识创新区的重大战略决策。杨浦有了新的功能定位和发展方向。市委、市政府作出这一重大决策后,我们敏锐地意识到,这是杨浦迎来百年一遇的重大机遇。同时也感到,对于杨浦这样一个老城区、老工业区来说,城区功能从“传统工业杨浦”向“知识创新杨浦”转变,是机遇更是挑战,是对现有的城区结构、城区形态的一场革命性调整,是经济发展方式、城区发展模式的根本性转变,说到底就是“凤凰涅槃、脱胎换骨”。

^① 本文是在2008年6月3日中宣部召开的全国和谐社会建设思想政治工作现场经验交流会上的发言。

面对着这百年历史机遇,怎样完成市委、市政府的重大决策和交给我们的城区功能调整的重大任务,抓住而不是错失机遇,缩短与先发区域的差距?我们感到必须紧紧依靠杨浦的百万人民群众,坚持以人为本的理念,做到共识、共为和共享,与人民群众一起共同打好这场城区功能调整的攻坚战。

同时,杨浦人口是个典型的“二元”结构,一方面高层次人才多,大学教师、科研人员密集;另一方面,杨浦困难群体多,社会帮困救助人员总数列上海中心城区第一。要实现“二元”和谐、城区和谐,迫切需要我们把工作重点落在群众最关心、最直接、最现实的问题上,需要我们直面群众和实际,最大限度地满足群众的政治诉求和利益诉求。对我们的干部来讲,要学会与群众零距离互动,学会换位思考理解群众,要听得懂群众语言,会做群众工作。许多从家门到校门,再到机关门的领导干部要走进社区“补课”,学会发现困难,找准问题,提高解决实际问题的能力。

“一线工作法”,正是在这样一个区情特点和背景下,结合开展保持共产党员先进性教育活动,于2005年元旦后开始正式推出的,并一直坚持到今天。

“一线工作法”的主要内容是:机关干部进入社区全覆盖、面向群众零距离、沟通交流心贴心,做到“知民情,情况在一线了解;解民忧,问题在一线解决;暖民心,感情在一线交融;听民意,干部在一线考评”。

一、“一线工作法”是和谐社会建设思想政治工作的时代要求

推行“一线工作法”,既有各级干部要学会做新的历史条件下群众思想工作的客观要求,也有杨浦自身特有的背景。主要基于四个方面的考虑:

1. 一线思想政治工作必须紧贴群众的“三最”问题来做

一线是人民群众安居乐业的地方,也是各种问题、矛盾集中的地方。在基层大量的思想认识、利益诉求、心理期盼,大都直接源于民生状况。在人民群众的需求中,学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居的民生需求是最基本的层面,也是最重要的层面,与这些需求密切相关的,就是人民群众最关心、最直接、最现实的问题。思想政治工作游离群众的“三最”问题,“生命线”往往会成为“绣花线”。作为老城区,杨浦基础设施欠账多,旧区改造任务重、稳定压力大,二级以下旧里和旧住房成套改造面积均占全市1/4,不少居民仍生活在低矮潮湿阴暗的棚户区内。由于历史原因,杨浦所汇集的民生问题相对突出。通过推行“一线工作法”,把党和政府组织资源、思想资源、政策资源、管理资源、项目资源整合起来,配置到群众最需要解决的问题上去,在破

解民生难题的主战场,锤炼基层干部的民生观,着力解决群众最关心、最直接、最现实的问题,破除“两张皮”。

2. 一线问题的多样性呼唤思想政治工作方法的多样化

随着社会日益多元化,不同年龄、不同职业、不同文化背景,有不同的利益诉求和心灵渴望,一线问题的多样性、矛盾的多样性,老办法不管用、新办法不会用、硬办法不顶用,加大了思想政治工作的难度。杨浦困难群体多、人口二元结构明显,全区社会帮困救助人数列中心城区第一,协保人员数量排在全市前列,全市残疾人、回沪知青人群中杨浦也占了相当的比重。随着杨浦知识创新区建设的推进,区域人口结构呈现高智力群体与普通劳动者同时集聚的态势,我们所面对的群众也由同质性向异质性转变。面对不同群体对民生不同的需求和期望,我们在高度关注困难群体的同时,也需要为高智力群体创造良好的发展环境,使“强势”“弱势”融为一体。这就需要我们深入群众,倾听他们的诉说,了解他们、感受他们,把困难群体的问题看清楚,把高智力群体的需求搞明白,有针对性地开展工作的,着力化解普通劳动者旧改、就业、救助的矛盾,努力创造高智力群体学习、居住、创业、投资和发展的良好环境,在群众思想政治工作中充分体现“以人为本”。

3. 一线是历练面对面做群众思想工作基本功的课堂

三年前,我们对党员干部队伍现状调查,发现机关 58.1% 的处级干部没有社区工作的经历,从家门到校门再到“衙门”,听不懂群众的语言,自己与群众说话,理不在点子上,话不在心坎上,群众不入耳,不会做群众工作。有的同志对米、肉卖多少钱一斤他不知道,什么时候涨价了,也不知。对群众愁什么、盼什么、困难到什么程度,木然无知。即使有过基层工作经历的干部,在机关时间长了,对基层陌生了、对群众也疏远了,碰到困难群众的问题,采取简单化方式,有的甚至还出现了一些“太极高手”,对群众出虚招,摆迷魂阵。可以说,这些都是一线思想政治工作的“软肋”。通过“一线工作法”,使各级干部亲临现场、亲耳所闻、亲眼目睹、亲身体验、亲自动手。群众渴望的,要帮助他们说出来;群众失去的,要帮助他们找回来;在群众最需要的时候帮助他们,用最快的速度表示真诚。在一线磨练干部观察社会、了解群众、思考问题的基本功,让所有干部角色回归,提升做群众思想政治工作的能力。

4. 一线是思想政治工作的感应器、社情民意的气象站

“一线”是什么?对我们来说,“一线”就是社区,就是改革发展稳定的前沿阵地,就是人民群众实实在在的利益和幸福感。群众的思想问题、利益矛盾在

一线凸显,思想政治工作效果在一线检验,鲜活的方法和经验也在这里创造。同样,越到基层越接近终端,“神经末梢”是最终检验思想政治工作整体成效的关键。终端会不会变成“中断”,一鼓作气,会不会再而衰、三而竭?杨浦经济结构大转型、城区形态大转变、区域功能大提升,涉及各方面的利益调整,不可避免带来群众思想认识上的差异,甚至引发社会矛盾。主动适应杨浦大建设、大开发时代的新实践,在优化传统组织动员方式的同时,探索“基于一线、覆盖广泛、互动性强、责任到人”的快速动员和响应机制,全方位拉近上级组织与基层组织的距离,拉近干部与群众的距离,提高思想政治工作针对性、有效性。通过“一线工作法”,打造干部细察社情民意的“听诊器”、思想政治工作效果的“反光镜”,促进社会和谐的“粘合剂”,激活思想政治工作的终端,在全区编织起一张知民情、聚民智、暖民心的工作网络。

二、“一线工作法”是加强和改进基层思想政治工作的有力抓手

“一线工作法”不仅是保持党员先进性的一个制度设计,也是建设和谐杨浦思想政治工作的具体抓手。

1. 推行“一线工作法”,就是在一线倾听民意、回应诉求,把思想政治工作融入群众最关心、最直接、最现实的问题,让群众的“三最”问题有地方诉说、有部门协调、有机制解决。

我们依托“三个通道”了解民情。一是定点联系居委会。全区300多名处级以上干部带领机关干部,每月第二周的星期四下午定人、定点、定时到306个居民区,做好联系和服务群众的工作。二是通过“书记·百姓网上通”、“区委书记信箱”、“区长在线”,全方位倾听群众呼声。三是结对共建,广泛开展“双结对”、“双千”活动。三年来,全区1000多名机关干部先后与18多万人次的居委干部和群众进行面对面沟通,累计收集信息3977条,群众反映的急难愁问题5000余件,解决率达到90%以上,共与858个基层党支部结对共建、与8842名困难群众结对帮扶助困助学。这种制度安排,为群众表达诉求提供了便捷的渠道,过去群众有想法、有问题,找不到地方诉说和反映,现在干部主动到基层接访,大大方便了群众。

我们通过发挥居委会化解矛盾的基础作用;条块联手协调、互帮互助的协同作用;区级层面总揽、整合资源的统筹作用,形成“三级联动”机制。这一机制把群众思想工作与解决实际问题结合起来,提供并依托“后台”支撑,将民意转化为公共政策和工作举措,为群众排忧解难。区市容局开展“达标市容”活

动,为居家无卫生设备的困难家庭发放 7000 多张免费用厕卡,开通“市容热线”,处理群众投诉 2000 余件,满意率达 95% 以上;区教育局开展“名师课堂”活动,20 多位名师通过网站、视频为初、高中生免费开设 50 多场辅导课,直接听课学生达 4 万余人次;区卫生局组织开展了“健康快车进社区”活动,通过整合医疗资源建成了 10 个社区卫生中心、54 个社区卫生服务站,平均每 2 万居民就有 1 个卫生服务站,160 多位名医每周轮流到卫生服务中心免费服务。

区建委针对居民反映 854 路公交车终点站设置挡住居民出入视线,多次造成交通事故,车辆发动噪声大,影响居民日常生活等问题,组织有关人员实地调研,并多次与市交通部门、街道沟通协调,将终点站向西移了 50 米,并将车站旁道路向内改道形成港湾模式,解决了车辆噪音的扰民问题。还比如辽源二村几百户居民,由于数十户家庭合用一个大水表,经常引发矛盾。街道党工委书记在定点联系小区过程中,把解决小水表进户列入工作议程。经过多次协调,在上水公司和区房地局等单位的大力支持下,完成了小区 800 户小水表全部进户。众和小区的化粪池,由于施工工艺不完善,小区建成后臭气四溢,居民们虽多次反映,但因涉及面广、原因复杂,成为棘手的历史遗留问题。区人事局局长在联系小区过程中接过了这个“烫山芋”,他通过多次实地调研,提出了直接排入河流污水管道一并解决其他有相同问题小区的方案。经区政府常务会议讨论,区领导亲自协调推进,重新翻排该小区污水排放管网,解决了群众反映的“老大难”问题。

2006 年夏季,区委在汇总梳理群众呼声中,发现老式公房地区群众对空调滴水反映较大,困扰了老年人夜间睡眠。对此,我们牵头有关部门制定整改方案,协调力量推进解决,使 46141 户居民家庭受益。同时,着眼于建立多层次、保基本、广覆盖的社会保障工作体系,与保险公司签订社区综合保险协议,以政府购买服务的形式,形成了一张惠及全区 12 个街镇、108 万受众居民的公共安全网,并以救助为重点,建立“杨浦区特殊家庭灾害事故慈善援助”,在去年台风雷暴雨侵袭后,向 489 户遭受损失的特殊家庭提供了援助。

2. 推行“一线工作法”,就是在一线凝聚共识、促进共为,把基层干部的到达率转化为群众对形势政策的知晓率、对地区中心工作的参与率、对党和政府的满意率。

我们把宣传群众、扩大认同、凝聚共识作为目标追求,通过“三管齐下”把党和政府的声音传到底。一是设立“区委书记讲坛”,带动各级干部面向群众,以上党课、报告会等多种形式,宣传党的方针政策、区域发展规划、改善民生举

措和精神文明创建,引导群众理解、支持并参与杨浦大建设、大开发;宣传“阳光动迁”中,既理直气壮讲“敢于负责、敢于碰硬、敢破难题、敢担风险”的精神,又逐字逐句讲“三原则、四交给、六公开”,把事关群众切身利益的拆迁补偿、评估、房源和使用情况,原原本本告诉群众。许多居民说,“干部讲得很实在,我们愿意听”。同时,注重汇集来自一线的民智,区委、区政府共收到提出的300多条合理化建议,如“在建设杨浦知识创新区的过程中,要注意保护百年工业遗迹”、“要提高杨浦市民素质,使之与知识杨浦相匹配”等建议均被采纳。针对部分群众盼望改善居住环境的呼声,区委、区政府十分重视,加强协调,在市有关部门的支持下,将平凉西块、定海东块旧区改造纳入全区“十一五”规划,目前正在全力推进之中。二是解读政策和咨询答疑进小区、到家庭。针对群众关注的“动拆迁、旧房改造”等问题,许多干部利用业余时间做“课外作业”,力求政策解读有根有据、有说服力。我区平凉西块动迁共一万六千多户居民,第一期动迁5000户。动迁前,居民普遍存在“盼、怕、愁、疑”的思想,迟迟不肯签约,通过上门宣传,举办政策通报会、咨询答疑会等,加强与居民沟通,用个案解析政策,消除了居民对“阳光动迁”的疑虑。许多居民说,“干部的宣讲的很实在,触及的是盲点、难点,反映的是我们的心声,我们听了很受用”。在互动中引导群众,在参与中增加认同,推动了中环线东段、平凉西块等重点区域的动迁工作。三是开展主题宣传活动,把思想政治工作与群众性精神文明创建结合起来,先后开展了“蒲公英”、“共铸诚信”、“看杨浦、议杨浦、建杨浦”、“当好东道主,文明迎特奥”等活动,使群众从身边的变化、身边的故事中感受杨浦的发展,他们说“看到杨浦现在发展得那么快,感到非常欣慰、很受鼓舞。政府现在有困难,一时不能解决所有问题,我们也能理解。”

3. 推行“一线工作法”,就是在一线注重心理疏导、人文关怀,最大限度地增加和谐因素、减少不和谐因素。

在一线这个社情民意的集散地,我们在把握民生脉动的同时,积极缓解群众的心理压力,着力做好特殊群体的心理服务、心理保健工作。杨浦60岁以上的老年人共有21.97万人,占户籍人口的20.39%,其中独居老人9946人,占老年人口总数的4.53%;各类残疾人7.6万余人,占全区总人口的7.2%,其中智障人士5019人。为了让孤独的人充实起来,让残疾的人“阳光”起来,我们从两个方面着力:一是提升为老服务的人文含量。针对人口老龄化、高龄化和生活状况“空巢化”的特点,在为老年人提供助餐、助洁、助浴、助行、助急、助医等“六助”服务的同时,丰富精神关爱的内涵,相继推出了“牵手夕阳”

行动计划,发挥“独居老人结对关爱手册”、“应急志愿者服务队”、“助老关爱员”、“模拟家庭”、“长青心理工作坊”、“爱心军护”等工作机制和活动品牌,满足独居老人心灵渴望。二是吸引残疾人走进“家”门。按照标准化要求,推进“阳光之家”、“阳光工场”建设。目前,全区各街镇“阳光之家”、“阳光工场”面积均达到或超过300平方米,做到服务场地、服务对象、服务内容、服务制度和服务载体的“五统一”。智障学员在“阳光之家”参加教育培训、文化娱乐、康复训练、简单劳动,提高了生活自理能力、社会交往能力和简单劳动能力,走出了家庭、融入了社会。“阳光之家”不仅关注、关爱智障人士,更给他们的家庭带来欢乐和希望,很多家长动情地说:“自从政府办了‘阳光之家’以后,我们家终于有‘阳光’了,我的小孩放到哪里我都不放心,交给‘阳光之家’我最放心了”。

我们还推动心理健康知识普及走进社区、走进家庭,使精神解“闷”向更大范围拓展。各街道、镇,通过建立志愿者工作室、心理咨询室、阳光谈心室、“心理热线”等,面向群众开展人际关系、职业生涯、婚姻、家庭等心理生理问题咨询,并定期举办各类心理健康服务讲座,为群众寻找“心灵鸡汤”,彰显人文关怀。同时,有效协调解决邻里之间纠纷,把大量矛盾化解在萌芽状态,小区的邻里和睦融洽,促进了社区的和谐稳定。

4. 推行“一线工作法”,就是在一线锻炼队伍、提升素质,培养党员干部对人民群众的感情,强化服务群众、宣传群众的责任。

我们把对群众的感情具象为“眼中有民情、耳中有民声、心中有民生”,采取“三项措施”,不断强化服务群众的宗旨意识。一是精心设计“双结对”制度,深化“手拉手、面对面、心贴心”帮困救助活动。区四套班子领导成员和机关干部与全区困难群众结对子,每人每年上门家访关心不少于10次,送帮困款不少于1000元,并帮助做好排忧解难的联络、联系工作,把爱心奉献给最需要关怀的困难家庭。二是建立健全群众参与决策的机制。全区凡涉及民生方面的政策和举措,全部都到一线广泛听取群众意见,进行可行性论证。涉及居民区群众日常生活密切相关的事务,上级不包办代替,由全体居民或居民代表举行听证会、咨询会、讨论会、表决会等,实行自我管理、自我服务,凸现群众在社区建设管理中的主体地位。三是完善“满意度”测评体系。区成立“一线工作法”领导小组及办公室,加强组织领导和日常管理;各街道、镇结合实际,牵头组织、安排和运作;居民区党组织负责群众参与定点联系活动。在这个体系构架下,把领导干部定点联系工作逐项量化,组织社区干部、群众开展“满意度”测评,并将测评结果纳入领导干部年终述职和绩效考核内容,把考评权交给基层

和群众。

推行“一线工作法”，使领导干部亲身感受群众的疾苦，增强了责任意识。三年来，每逢大年初一，全区千余名机关干部走进千户居民家门，向群众拜年，把新年第一声祝福送给群众。2006年除夕前夜，区科委党组书记、主任带着女儿到定点联系的凤南居委会，自掏腰包请社区内的8位孤老提前吃了一顿年夜饭，并为每位老人备上一份年货。老人们含着泪水说“这顿年夜饭让我吃出了家的感觉”。这年春节，一位普通市民捧着用双手千针万线制成的5双保暖鞋，委托定点联系该居委的国资办领导转交到区委、区政府领导的手中，她说：“天气冷了，我一针一线缝了几双鞋，献上我们全家和小区居民的一份爱。”5双鞋承载的是群众对党和政府的认同，市民期待我们走好密切联系群众的这条路。

“三门干部”在一线锤炼了群众观念，使他们真实了解群众的所急、所想、所盼。区老干部局开展“双结对”活动中，结对对象是一名18岁时不幸患白血病的女孩，为了治病，家里几乎倾家荡产。机关年轻同志主动向局里提出揽下日常联系帮助她的任务，从精神上、生活上给予无微不至的关心，定期上门与她交流谈心，倾听心声，疏导忧虑。几年如一日，每季度都送上慰问金，并特意去市场购买鲜活的鸽子、黑鱼、鸭子，为她补充营养。在机关年轻干部几年来的关心帮助下，这名女孩身体恢复情况良好，不仅考上了大学，担任了学生会干部，毕业后也找到了理想的工作。面对众人的爱心，她动情地说：“你们的关爱是我抗击病魔的力量，更是我生命中的阳光，我以后也要做一名志愿者，为社会尽一份力量。”

在一线强化了领导干部服务群众的责任。区劳动局局长在定点联系居委、走访家庭中，发现许多无业青年不积极就业，却享受低保。为解决社区居民最关心的就业问题，她牵头开展了以“送政策、送服务、送岗位、送技能、送爱心”为主题的就业服务进社区系列活动，与民政部门联手，对全区80440名失业、无业、协保人员，一家一户上门进行深入调查，对其中1919名“双困”青年，通过政策扶持和措施衔接，帮助888名青年实现就业，126名青年参加培训，同时以“把握青春，成就未来”为主题，实施“青年就业朝阳行动”，发挥区域科教资源优势，通过复旦科技园、同济科技园、知识产权园等园区与社区签约结对，为区内青年提供科技含量较高的见习岗位，首创了科教见习和园区见习的职业见习新模式。

推行“一线工作法”，不断增强了各级干部的群众观念，提高了做群众工作

的能力,进一步密切了党群关系。他们有“两个没想到”:一是没想到还有那么一部分老百姓活的那么不容易;二是没想到老百姓是那么的体谅政府,各级干部纷纷表示,“今天能尽的职责不拖到明天,这次能尽的义务不拖到下一次,群众开口前能办的事不拖到群众开口后办”。

三、推行“一线工作法”取得的初步成效

推行“一线工作法”的三年,正是杨浦发生巨大变化的三年。全区上下形成了心齐、气顺、劲足、风正的良好氛围,出现了科学发展、创新发展、和谐发展,以及人与人之间和谐、人与自然和谐、经济与社会发展和谐的政通人和的局面。

成效之一:加快了区域发展,杨浦知识创新区建设得到了广大群众的理解、认同、参与和支持,找到了共识共为共享的聚合点。“一线工作法”使一大批机关干部在和群众的深入接触中,感受到了群众的疾苦,增强了加快发展杨浦的责任感和使命感,他们关注社区,主动下访,上门解决,变“上访”为“下访”,将“对上负责”与“对下负责”有机统一,使一大批矛盾就地得到化解,一大批诉求在群众开口之后及时得到善断,一大批“老大难”问题在现场直接得到处置,体现了思想政治工作维护群众利益的最大优势,真正将“以人为本”落到了实处,群众得到了实惠。由于理顺了情绪、调动了全民的参与,杨浦知识创新区建设已经取得了阶段性重大进展,经济发展方式和城区发展模式发生了深刻变化,城区自主创新能力显著增强,初步走出了一条大学校区、科技园区、公共社区“三区融合,联动发展”的新路子,科学发展、创新发展、和谐发展成为主旋律,杨浦的知名度、文明程度和国际化水平显著提升。这是我们这几年产业大转型、功能大提升、形态大变化的结果,也是思想政治工作调动人、凝聚人的结果。

成效之二:促进了社会和谐,杨浦知识创新区建设把广大人民群众组织和动员在一起,展现了科学发展、以人为本的时代魅力,找到了群众思想政治工作的着力点。“一线工作法”在一线联系群众、宣传群众、服务群众,开辟了及时解决群众反映急、难、愁问题的“直通车”,延伸了新形势下群众思想政治工作的“主课堂”。通过领导干部深入基层、深入群众,解决群众生活中的热点、难点问题,宣传杨浦的区域发展规划和杨浦发展形势,真正起到了关心人、凝聚人、激励人的作用,使杨浦知识创新区建设成为全体人民的共同愿景。广大群众感到杨浦知识创新区建设不只是规划上的蓝图,而是与每一个人的生活都密切相关,每时每刻都给群众带来实惠、带来希望。通过群众的思想和

谐、生活和谐,促进了社会和谐,形成了人人参与发展、共建共享和谐,同心同德推进杨浦知识创新区建设的可喜局面。

成效之三:提升了队伍素质,杨浦知识创新区建设造就了一支想为群众干实事、能为群众干好事的干部队伍,找到了保持党员先进性的立足点。“一线工作法”为干部补上了群众观念这一课,很多干部通过亲身实践,建立了与群众的深厚感情。有的干部利用休息时间召开了20个协调会为群众解决停车难问题;有的干部带上家人陪孤老吃年夜饭;有的干部深更半夜送受助学生去医院急救。群众集体来信写道:“定点联系我们的领导不可能一直留在这里,希望会有下一批的领导来到我们居委,希望他们个个都是老百姓喜欢的平民书记、平民局长。”据对社区干部、群众进行的千人问卷调查显示,97.8%的居民认为“一线工作法”确实提高了领导干部联系群众、为群众办实事的能力,96.7%的居民认为通过“一线工作法”解决了老百姓急难愁问题后,使群众对党员领导干部的评价有所提高。

四、推行“一线工作法”实践的启示

推行“一线工作法”对加强和谐社会建设和群众思想政治工作提供了三方面有益的启示:

启示之一:只有把思想政治工作融入解决群众最关心、最直接、最现实的问题之中,才能引领群众、赢得民心。“一线工作法”不仅从物理空间上拉近了我们与群众的距离,更从感情上缩短了与群众的距离。有了感情,方知民生之难,才有亲民举措,才会强化责任。解决群众“三最”问题,不仅仅只是送钱送物这些物质层面的给予,更重要的是感情和态度。你离群众有多近,群众就对你有多亲。

启示之二:只有把体制机制创新作为群众思想政治工作的永恒课题,才能常做常新、保持长效。“一线工作法”的每一步推进,都蕴含着体制机制的创新。只有将知民情、解民忧、暖民心、听民意的理念,切实化为操作方法,化为制度安排,化为“后台”支撑,化为集成优势,才能跳出“个人容易,群体难;一时容易,长效难”的局限。制度设计、机制创新,是创新群众思想政治工作经常性的“作业”。

启示之三:只有把百姓的满意度作为基层群众工作的考评标尺,才能树立杠杆,确立导向。破除文牍作风、官僚主义、形式主义的最好药方,就是让老百姓来当裁判,让群众来鉴定我们的工作成果,并把这个评判标准纳入我们干部考评体系,才能从根本上解决是“做人民的老爷”,还是当人民的公仆问题。只有人民是你工作的裁判员,你才能成为人民利益的维护者。