



一枝一叶总关情

——市直机关党员服务群众纪实

本报记者 龚哲明 本报通讯员 蔡刚



机关干部进社区认领心愿卡

“群众的困难就是我们的工作重点，群众的满意就是我们的追求目标。”市直机关党员以服务群众为抓手，践行党的群众路线，用真情真意谱写出一段段动听的旋律。

结对帮困“五字”心法

“我14年前因事造成左下肢截肢，生活困苦，多亏当时的市纪委领导与我结对，解决了我生活上不少的困难，让我精神上得到慰藉，深深感受到党的关怀。而后市纪委的多位领导拿起了接力棒，多年来一直对我照顾得无微不至。”这是去年4月海曙区徐家漕社区77岁孤寡老人张国宝写给市纪委感谢信中的片段。

这封感谢信的字里行间渗透着市直机关党员服务群众的真情真意，也让我们更迫切地希望了解市直机关结对帮困的“谈、讲、送、帮、扶”五字工作法。

“谈”，就是每季度至少到结对的困难群众家中走访一次，与他们谈心，听取意见并详细了解他们的生产生活情况和思想状况，做到家庭情况清、致贫原因清、思想状况清、个人专长清和帮扶需求清，真心诚意帮助困难群众出主意、想办法。“讲”，就是深入宣传党和政府在推进保障和改善民生中出台的相关政策和措施，广泛宣传改革开放以来取得的丰硕成果，引导困难群众正确看待面临的形势和任务，帮助他们解放思想、更新观念，启发他们增强自力更生、依靠脱贫致富的信心和勇气。“访”，就是坚持每年走访慰问两次以上，在元旦、春节期间和“七一”前夕，到困难群众家中进行走访慰问。“帮”，就是针对困难群众家庭实际，从“最盼、最急、最需”入手开展帮困工作，解决困难群众的燃眉之急。“扶”，就是坚持“输血”与“造血”相结合，开展就业帮扶、创业帮扶，促进脱贫致富。

五字工作法能否真正落到实处，其实就看市直机关党员能否真正对群众动感情，能否真正把群众当亲人。家住江东区徐戎三村的独居老人邵国樑已九十高龄，但老人心里有件“心事”始终放不下。原来，老人遇到拆迁补助事宜，需要找到一份十多年前的政策文件，但他信访多次都没有得到解决。与老人结对帮扶的市人民检察院控申处支部党员得知情况后，主动联系有关部门，辗转找到了这份长达30页的文件，并送到了老人手中。邵老捧着这份沉甸甸的文件，心潮澎湃，被机关党员的真情所深深感动。

开头说到的写感谢信的张国宝老人，因腿脚不便，平时几乎不出小区大门。有一次，他偶尔说到自己最想去小时候玩耍的东钱湖看看。但这个脱口而出的愿望被市纪委

的党员们记下了。借轮椅、安排线路、确定车辆……当一个周六下午老人终于如愿以偿地坐在轮椅上，迎着徐徐清风，观赏落英缤纷景象时，那脸上洋溢的笑容里有说不完的幸福。

家住江北区庄桥街道的杨周宝家庭生活困难。市发改委党工委委员、市重大项目办副主任梁峰与老周家结对后，一边引导鼓励帮思想、送钱送物解忧愁，一边帮老周的儿子推荐工作，“输血”“造血”结合真心帮扶，维持了困难家庭的正常生活。

这一个实例的背后，是市直机关党员结对困难群众的大洪流。据统计，目前市直机关92家单位共结对困难家庭1594家。仅今年元旦、春节期间走访慰问结对困难家庭，市直机关党员干部就捐助帮困资金（含实物）157万余元。

机关党员进社区当好“六员”

朱斌荣是市编委办副主任，但在居住的东湖花园，他又是一名名副其实的社区维稳安全员。前些年，东湖花园曾一度出现乱象：部分业主以物业公司服务不周为由，开始拒缴物业费，后来发展到堵小区大门，要求更换物业公司。这件事处理不好，可能会引起社区动荡，影响社会稳定。得知情况的朱斌荣立刻行动起来，他先到社区居民家中了解情况，收集整理了大多数业主希望物业公司改进服务的十余条意见建议，与社区干部和业委会一道，以书面形式要求物业公司采取措施限期整改。然后，他与物业公司探讨协商，先后提出的加强保安巡查、安装小区门禁、防止无关人员进出等合理化建议被一一采纳，同时也把物业公司的困难通报给业主。通过一系列沟通协调，他促成了业委会与物业公司之间的定期协商机制，推动了业主代表大会召开，也使物业公司获得了继续服务的合同，有效化解了社区矛盾。

机关党员在社区，除了当好维稳安全员外，还要当好政策法规宣传员、社区发展参议员、文明建设示范员、公益事业促进员、爱心温暖输送员。

养老、医保、就业等方面政策关系老百姓切身利益，社会关注度高。市人力社保局在职党员主动为居住社区居民讲解人力社保政策。养老中心在职党员还主动到联络站慈城镇宝峰社区，引导社区居民参加社会保险，并就参保手续办理、缴费年限计算、养老待遇计发等群众关心的问题，进行详细解释，受到群众好评，当好了政策法规宣传员。

市发改委3名处室负责人，利用自身拥有的专业知识和个人特长，为优化居住社区商业结构布局、完善商业服务功能，不仅主

动提供有关信息，制订完善各项规章制度等，而且还加班加点撰稿、修编规划，帮助所在社区顺利通过国家商务部考核，成为全国首批、宁波市唯一的“全国社区商业示范区”，当好了社区发展参议员。

市妇联机关在职党员积极参与社区建设，社区建设的参与意识大大提高、帮助困难家庭和为民服务的奉献精神得到提倡，并带头维护社区安全和稳定工作，在社区建设特别是创建和谐家庭中做典型当模范，当好了文明建设示范员。

市审计局党员吴宗良到江东区日月星辰社区报到后，得知社区阅览室藏书匮乏、杂志品种紧缺，不但捐出了许多自己珍藏的书籍，而且自掏腰包为社区订购杂志，多年来一直坚持。一年新春，他得知社区要举办“春满人间，福泽社区”大型新春晚会后，主动要求参与，在节目编排、舞台搭建、居民通知、嘉宾邀请、前台表演、后勤场记等方面做了大量工作，当好了公益事业促进员。

只有真心实意关心群众冷暖，党和人民的血肉联系才能得到密切和融合。因此，组织机关在职党员为社区困难群众送温暖一直是机关党建工作的重中之重。广大机关党员，有的主动与社区贫困户结对子，经常上门排忧解难；有的为社区的失业人员介绍工作，协助其重新就业；有的在社区群众遇到生病等问题时，及时提供帮助；有的为残疾人送轮椅、助听器物品；有的在邻里发生矛盾纠纷时，主动参与调解；有的注意了解社区群众呼声和诉求，并通过不同渠道反映给相关部门……当好了爱心温暖输送员。

“三服务”形成一线工作风尚

机关党员在服务发展、服务基层、服务群众工作过程中，实施情况在一线了解、决策在一线形成、问题在一线解决、作风在一线改变、感情在一线融合、能力在一线锤炼、成效在一线检验、形象在一线树立，着力走进基层、服务群众、解决问题、化解矛盾、推进工作，被概括总结为“三服务”一线工作法。

去年9月以来，机关党员干部广泛开展走亲连心活动，特别是在抗击“菲特”台风带来的严重洪灾中，各部门、单位深入一线了解灾情，积极投入抢险救灾、重建家园、恢复生产，最大程度减少洪涝灾害带来的损失。截至去年11月下旬，累计有11900多次的机关党员干部参加走亲连心活动，其中局以上干部2940人次，走访了4724个基

层单位，进村入企7762个，为基层解决难题杂事7700件，向灾区和基层单位提供爱心捐款1492.8万元，此外，有6550多名机关党员干部到居住地社区认领微心愿4819件，27820多人次参加抗洪救灾期间的志愿服务。

面对“菲特”重创，市直机关工委及时发出《关于在抗灾救灾中努力践行群众路线，充分发挥市直机关党组织和党员作用的通知》，号召市直机关各级党组织和全体党员迅速行动起来，走进基层、走进社区，开展志愿服务活动，积极帮困解难，支持灾区尽快恢复生产生活。市财政局、住建局、外经局、工商局和质监局等单位第一时间抽调精兵强将组建支援帮扶工作组，自带干粮、衣被、手电筒等生活用品和工作用具，赴灾区一线紧张抢险。工作组党员干部不顾身、不怕疲劳、连续作战，日夜奔波，深入重点街道社区和生产区域，以消除重大险情为己任，以保障群众生命安全和恢复灾区生产为第一要务，施展各自的业务特长，出色完成了上级交办的工作任务，赢得了灾区干部群众的赞誉，五个工作组均被市委市政府评为抗洪救灾先进集体受到表彰。

农村基层发展得如何，直接关系到现代化国际港口城市宏伟目标能否真正实现。市直机关工委组织91个市直机关党组织与91个农村基层党组织结对共建对子，给予结对村全方位的帮扶。市直各部门、单位通过出钱、出力、出点子，帮助结对村加大基础设施建设力度，改善村容村貌，优化发展环境，提高群众生活质量；通过送科技、法律、卫生、文化下乡，推进新农村建设。如市编委办筹措了10万元资金支持结对村水利设施建设和村道修建。市国安局组织医疗专家到结对村开展“送医下乡”活动。市民政局帮助结对村打造了有机高山蔬菜品牌。

市直机关党员干部沉到基层倾听群众所思所盼，及时解决群众实际困难。市交通委通过走访调研，对客运南站进行了交通改造，宁波到慈溪的票价由20.5元降至4元，不仅大幅降低了群众出行成本，而且提高了出行的舒适度和安全性。市气象局想方设法协调有关部门解决了奉化山门村群众的喝水难问题。市贸促会在象山县珠涂村走访时，发现该村的水产养殖病害严重，及时联系养殖专家上门会诊，避免了养殖户的经济损失。市司法局在广泛到基层走访征求意见后，制定出台了《宁波市建立医疗纠纷与人民调解对接机制的意见》等涉及群众切身利益的一些办法和措施。

“只有你把群众当成亲人，群众才会把你当亲人。”市直机关党员干部用实际行动践行了党的群众路线，用满腔热血书写了“为人民服务”五个大字，也得到了群众亲人般的赞誉。



市直机关工委将为基层办十件实事

今年，市直机关工委将办好“十件实事”，包括为机关党委和总支下属支部的党务干部培训提供菜单式服务；在市行政服务中心设立工委“一站式”办事服务窗口；与市图书馆联合建立“你点我买，你要我给”式读书服务平台；组织优秀机关党务干部、市级以上优秀共产党员、道德模范、劳动模范疗休养；为机关大龄单身青年搭建交流联谊平台；在市行政中心为孕期、哺乳期妇女干部设立母婴室等。（王康威）

市直机关总结提炼党员服务群众工作法

去年以来，市直机关工委总结提炼了一批机关党员直接服务群众的好经验、好做法，形成了5个服务群众工作法，即结对帮困“五字”工作法、党员进社区“六员”工作法、满意窗口“六零”工作法、“三服务”一线工作法、农村工作指导员工作法。最近，他们采取图文并茂的方式，将5个服务群众工作法编印5000本小册子，发放给各机关基层党组织，以便广大机关党员进一步做好服务群众工作。（蔡刚）

市直机关制定党内激励关怀帮扶制度

最近，市直机关工委结合市直机关党建工作实际，在广泛征求意见的基础上，制定出台了《市直机关党内激励、关怀、帮扶制度》。主要内容：一是党内激励制度。党员在工作中做出优异成绩或发挥突出作用等六种表现时，党组织要及时实施“六激励”，以激发内动力，调动积极性，凝聚正能量。二是党内关怀制度。党员在工作、生活中发生重要变故等六种情形时，党组织要及时实施“六必谈”；党员及其家庭出现重大事件等六种情形时，党组织要及时实施“六必访”，给予党内关心关爱。三是党内帮扶制度。党员遇到各种困难、患病乃至去世等六种情况时，党组织要及时实施“六必帮”，充分体现党组织的温暖。（许全波）

市直机关处级干部轮训班开班

2月17日上午，首期市直机关处级干部学习贯彻习近平总书记系列讲话和党的十八届三中全会精神集中轮训班在市党校开班。本次轮训旨在凝聚市直机关处级干部思想共识，进一步深刻领会中央精神，为全面深化改革，推动宁波“双驱动四治理”，实现“两个基本”目标、建设“四好示范区”作出更大贡献。轮训开设两个班共13期，每期2天，市直机关3000余名处级干部将分期分批参加集中轮训。（张兆军）

“汇爱”帮扶金初见成效

市直机关工会去年发起设立了“汇爱”帮扶金项目，为各机关单位患重大疾病的干部职工开辟了新的帮扶途径。市直各部门、单位和广大机关工会会员积极响应，共有106家机关部门、单位和10000多名工会会员捐款564769元。截至目前，“汇爱”帮扶金已资助21位身患胃癌、肝癌等重大疾病的机关干部职工，共发放帮扶金225000元，受到了广大机关干部职工的充分肯定。（吴成达）



“一线”是块宝

易其洋

服务群众也只能是搞搞形式、走走过场，决策办事往往出力不讨好，甚至好心办坏事。

说“一线”是块宝，还因为党员干部只有常到“一线”、常在“一线”，才能在帮助群众解决困难、化解矛盾中经受锻炼和考验。社会转型期，新情况、新问题、新问题的主要发生地在“一线”。“一线”的事务虽然繁琐细微、错综复杂，但那是真正“火热的生活”，桩桩件件关乎群众利益、体现民心向背。党员干部在“一线”直接面对各种矛盾问题，少不了做群众工作的能力、处理实际问题的能力和应对复杂局面的能力。而每天“宅”在单位、浮在上面，看看文件、打电话、听报告，是不可能生出这样的

能力的。唯有身在“一线”，在解决一个个复杂难题中，才能一扫懒散的“机关病”，实实在在提高能力和本事。

说“一线”是块宝，更因为党员干部只有常到“一线”、常在“一线”，与群众一起生活和工作，同欢喜共悲忧，才能建立起深厚感情和血肉联系。由于平日常跟群众不联系、没感情，一些党员干部怕群众、躲群众，联系群众没动力，服务群众没能力，耽误解决矛盾和问题的最好时机，致使“小事拖大，大事拖炸”。“人心都是肉长的”，党员干部和群众接触多了，了解了，一起摸爬滚打多了，风雨雨雨多了，感情自然就有了、深了。而有了感情，自然会心往一处想，劲往一处使。

党员干部要保持作风纯洁，牢记为民宗旨，践行群众路线，就当捧牢“一线”这块宝。市直机关党员在“一线”服务群众的做法，值得肯定。但贯彻群众路线没有休止符，作风建设永远在路上，尤须驰而不息、久久为功。



品牌名称：千方百计

品牌标识：



以“千方百计”文字作为元素，一条红色飘带贯穿整个标志，犹如一条纽带，将其联成整体，展现了宁波外经贸机关与千万外经贸企业同心协力、共同发展取胜的决心，也展示了宁波外经贸干部在服务基层、服务企业的工作热情。

品牌内涵：

口号：我们能提供千方百计

目标：通过打造外经贸局机关“千方百计”服务品牌，为全市外经贸企业提供更加全面、更有针对、更具特色的服务，全方位提升外经贸服务水平，有效促进全市开放型经济科学发展。

核心理念：

千方百计，是宁波市外经贸局机关的服务名片；

千方百计，是宁波市外经贸局机关的服务产品；

千方百计地为企业服务，是宁波市外经贸局机关的服务理念。

品牌导向：

以千方百计的精神、用千方百计的行动，为全市外经贸企业提供“千方百计”的服务。着眼“千方百计”，全面提升外经贸局机关队伍的素质素养，积极引导全体党员干部“卓越服务、争创一流”。

品牌创建：

宁波是经济外向度最高的城市，到2011年底外贸依存度高达105.5%。近几年由于国际贸易形势日益严峻，全市2万多家外贸企业在发展中遇到了前所未有的困难，需要外经贸局在信息、资源、人才等各方面给予帮助。

2010年，市外经贸局机关党组织在原有“智力服务”基础上，提出针对企业在发展中遇到的难题、问题和普遍性的热点问题，在机关党员干部中开展发扬千方百计精神，“为企业提点千方百计特色服务”的活动，进一步拓宽服务对象，提升服务水平。以“千方百计”特色服务为载体的服务品牌的建立就这样水到渠成。

市外经贸局机关党组织主要做法有：开展大走访活动，深入基层企业，收集到几百个热点难点问题，千方百计提炼出带有普遍性的问题。分线深入企业调研，发现、挖掘、提炼和总结企业在应对困难、解决问题中的好做法和成功经验，千方百计为破解外贸工作难题提供“金点子”。把收集提炼的“金点子”，编印成《宁波企业开拓国际市场100招》、《走出去“三十六计”》等15本“千方百计”系列“口袋书”，第一时间向社会推出。

品牌成效：

1.主动把握开放型经济发展态势，服务外经贸科学发展能力显著提高，仅外贸外投资务月活动期间，帮助企业协调解决实际困难问题300余个。

2.抓住重点克难攻坚，“千方百计”破解外经贸发展难题，去年自营进出口额首次突破1000亿美元大关，成为全省第一、长三角第三、全国第八个外贸超千亿美元的城市。

3.“千方百计”特色服务，针对性、启发性和实用性强的特点，受到企业广泛好评。

4.转变作风，在支部、处室层面开展的40项“千方百计”服务内容，有效提升外经贸机关效能水平。

5.通过走进“基层党组织”活动，发现了许多基层党建好的做法、经验，收到良好效果。

（通讯员 金芝芳）



青春在服务中闪光

——记市食品药品监管局驻行政服务中心受理员吴鹏

本报通讯员 张伟国

“如果每一个办事人员都像吴鹏这样，那老百姓真是太幸福了”。这是开药店的市民江琪在一次窗口办事后留下的感慨。那次，药店需要变更人员，把资料送到市食品药品监管局窗口后，她转身就要离开，窗口里年轻的受理员叫住了她，让她稍等一会，十几分钟后更好的证书就递到了她手上。江琪琪既意外又开心，她默默记下了年轻人的名字——吴鹏。

办事快就是吴鹏的特点，为了这个“快”字，他动了不少脑筋。自从十多年前被安排到窗口工作后，吴鹏就利用业余时间学习和钻研，熟练掌握了食药系统全部31项67件事项的审批条件和各类工作业务，并结合工作实际，对一些许可事项的申报方式、格式要求进行修订简化，将平均承诺时限缩短至7天之内，提速80%以上。近四年来，他受理并完成各类行政审批事项15700多件，每年都保持提前办结率100%，对一些简易程序办理事项，做到现场办结。

“快”字背后是一名机关党员为人民服务的宗旨意识在起作用。熟悉吴鹏的人都会说，他处理事情讲原则但不死板，在窗口遇到实际问题，总是本着以人为本的理念，灵活处理，尽量多给群众以方便。

去年7月的一天，象山一家医疗器械生产

企业派人到窗口申报变更地址，吴鹏受理时却发现对方少了企业营业执照。如果退回，对方也无话可说，但吴鹏考虑到象山到宁波比较远，大热天来回回很不方便，就提出可以将资料先留下，回去将企业营业执照复印件寄到窗口就可以了，局里组织人员去现场验收时会进行核实。服务对象听了这话连连道谢，离开不久又来到了窗口，悄悄留下两瓶矿泉水。

还有一次，杭州一家保健品公司从国外进口了一批药材，需要到窗口办理通关单，由于路不熟，到宁波时已快到下班时间，就给吴鹏打了个电话，接到电话的吴鹏说：“没关系，慢慢来，路上注意安全，我等你们。”经过将近一个小时的等待，企业人员终于赶到窗口，吴鹏二话没说就给他们办理手续，很快就拿到了通关单，高兴地把人送走了，而吴鹏的下班路已是夜幕沉沉。

“窗口虽小，却是政府与群众联系的桥梁平台，更是帮助群众解决困难的最新前线。”吴鹏常常这样告诫自己。他为群众服务，处处从细微处着手，力求做到“一笑、二站、三声、四一样”，窗口服务“一次清”、“一口清”、“一纸清”，从不使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”等语言敷衍搪塞或



简单生硬地对待服务对象的请求和询问。曾有服务对象评价说：“吴鹏老师能从我们办证人的角度考虑，一瓶胶水，一把剪刀，让我们感觉很贴心”。在接受各类行政许可办理咨询时，他总是能耐心讲解、不厌其烦，还利用业余时间制作了电子文档操作手册，逐一发放给前来申办的服务对象，以方便群众；慈溪市的一家企业写道：办证多次，吴鹏老师是感受最满意、工作效率最高、服务质量最好的工作人员。

吴鹏的优质服务业换来了老百姓的口碑，也得到了组织上的充分肯定。他连续5年获得市行政服务中心优质服务标兵荣誉称号，2012年被宁波市评为创先争优优秀共产党员，“吴鹏服务法”被市直机关工委列入市直机关优秀党建服务品牌，2013年被宁波市政府授予2010—2012年度宁波市劳动模范称号，“吴鹏行政审批窗口优质服务法”被命名为2010—2012年度宁波市职工岗位先进操作法。