

# 提升群众工作能力 发挥党的政治优势

□刘彦昌

## 本期特稿

群众工作是党的传统政治优势，今天，在推进国家治理体系和治理能力现代化的语境下，面临着改进和提升的新要求，而提升群众工作能力，发挥党的政治优势，必须着重解决三个问题。

### 认清群众工作的当代走势

目前党的群众工作面临的问题，主要是由传统到现代过渡中的问题。从一方引导一方转向对等互动的主客体关系等，给群众工作主体提出了一系列新要求。要提升群众工作能力、密切党群关系，必须从认识这一走势变化入手。

从工作要素考察，变化主要表现在三个方面。一是工作的客体向公民转换，对党的要求“严格”了。改革开放前，我们面对的工作对象是传统意义上的群众，突出特点是群众的主体意识不强，他们对执政者的要求不高，对党组织和党员干部的挑剔也不多。只要党组织和党员干部做了事，他们就给“加分”，甚至感恩戴德；一些不好办的事党组织可以不做，群众也会谅解，通常不会因此指责党组织。经过30多年的改革开放，在社会现代化的进程中，群众不同于以往，主体意识更强，对执政者的要求也发生了变化。执政者做事，群众认为应该，并不会因此原諒执政者的其他失误，如果该做不做或做不好，群众就不满，就会批评执政者不作为或乱作为，就要“减分”。二是人们的理想信念有所淡化，更着眼于对实际利益的考虑。以往我们党的群众工作是有理想信念作支撑的，工作主体对理想的坚信而甘于全身心地投入，自觉认真地和群众实现“三同”（同吃、同住、同劳动）。工作对象因为相相信的理想描绘，能够放弃自己的一些当前利益，接受党和政府的主张。改革开放以来，随着人们主体意识的不断增强，传统的理想信念有所淡化，个人利益的考虑趋强。工作主体的奉献精神 and 投入意识趋弱，从党的事业角度考虑问题少了，从自己角度考虑问题多了，群众观念逐渐淡薄。工作对象对党组织的宣传、号召也不再像以往那样深信不疑，有的甚至不再把其当回事。三是主客体边界模糊。改革开放前，群众工作的主体是清楚的，工作的主体相对稳定，角色明确，责任也明确，这使工作开展起来相对简单。一般说来，那时的主体是组织内的成员，其中主要是党员干部，工作对象是普通群众。改革开放以来，由于社会生活和群体构成的日益复杂，群众工作主客体的边界趋向模糊不清，本来应该是工作主体的党员干部，有时候，有些情况下不仅不以主体身份出现，反而成了工作对象，这在环境类群体事件中表现得非常明显。这无疑使群众工作变得更加复杂。

从工作内容考察，变化的突出表现是：由动员参与为主向化解利益矛盾为主转变。毫无疑问，动员群众参与党的事业是党的群众工作的不变主题，但在具体表现上不同时期会有不同的特点。如果把当今的群众工作和传统的群众工作相比较，可以发现，就其涵盖范围看，正由以往的政治引导向目前的利益协调扩展；就其工作侧重点看，已经由以吸引、动员群众为主转向以化解利益矛盾为主。当然，以往的政治动员也会触及群众的利益，让群众作出某些利益付出，但这种情况所占的份额不大，基本保持在群众可以承受的范围之内。动员群众参与党的活动靠的是鼓舞人心的举措，同时党组织在这些利益面前又往往相对超脱，因此那时利益纠结不能不说没有，却不怎么突出。而目前的情况是，群众的公民意识日益增强，维权意识也随之提高，各种利益纠葛，利益冲突已经成了当前群众工作中必须解决的突出问题。这其中的不少利益纠葛，常常与一些地方党组织和政府政策、政绩有关。考察现实生活中的一些群体性事件可以发现，不少时候有些地方的党组织和政府还往往是利益关系的当事方。由此导致的一个后果是，群众工作主体和群众沟通的难度加大。一些党员干部在群众工作的具体实践中，只能以不很超脱的身份面对群众，在化解利益纠葛时，几乎没有多少回旋余地。

### 把握群众工作的基本要领

当前，群众看党员干部，正从当初不怎么介意身份，能够亲如一家，到注意身份的区别，把领导干部放在执政者、服务者的位置上看待，期望值更高，要求也更严。在这种情况下，要做好群众工作，必须把握四个要领。一是把清廉作为基础。清廉，古往今来都是群众对执政者的期盼。改革开放以来，随着群众自主意识的不断增强，随着对国外政府清廉状况的了解，在这方面群众对执政者的要求已不同于以往，对各级官员的要求更严格了。据《人民论坛》的调查，党的十八大之后，公众在这方面的期盼更明显。问卷显示，公众对地方大员的最大期待中，清廉（占80.3%）、为民（67.1%）、务实（58.9%）位居前三，超过了奉献、带头、有德、有为等。说明当今群众对官员的清廉，比能不能干事看得要重，其要求也是从官德的底线着眼。大量的实践也告诉我们，自身清正廉洁，才能心里装着群众，群众对这样的干部的认可度才会高些。由于没有私利，在做群众的工作，特别是让群众放弃某些暂时利益时，群众的提防心理就不那么强，话也比较容易听得进去。

二是要切实转变作风。作风体现立场和情感。历史和现实都证明，领导干部不同的做法，在社会上必然会产生不同的影响。只有领导干部作风正，才能拉近同群众的距离。不可否认，长期执政和法定的执政地位，使一些党员干部产生了一种麻木感，原来尊重群众、依靠群众的紧迫感不明显了。一些党员领导干部“管理”群众的思想越来越突出、越来越强化，自身的利益意识也在不断滋生。从工作客体看，当年群众对党的干部的情感也正因此而悄悄发生变化，由此导致党群关系隔膜。一些群众对领导干部的信任度下降，群众工作主客体之间的良性互动也受到干扰。这次群众路线教育实践活动，把重点放在反对形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风这“四风”上，正是对这种变化的准确把握，是上化解之道之正确选择。

三是要以真情换信任。一些群众对政府缺乏信任，遇到问题信小道不信正

道，动不动就采取“对抗”方式，是很不正常的社会现象。按照我国的社会政治架构，在社会主义和谐社会的背景下，目前群众工作中遇到的各种利益矛盾，基本都不是对抗性矛盾，处理这些矛盾也主要通过沟通、协调的手段来化解。但实践中，不少地方，因某种因素诱发，这些原本非对抗性的矛盾却以“对抗”的形式出现，成为影响正常的社会秩序的群体性事件，这使群众工作变得复杂，工作的难度陡然加大。要解决这个问题，真情是一个重要法宝。这真情在目前尤其需要耐心来支撑。这是因为，信息化导致生活节奏加快，对人们的生活态度产生深刻的影响，无论是群众工作的主体还是客体，往往都缺乏沟通的耐性。

四是解决实际问题。我们共产党人做群众工作，是为群众提供更好的服务。因此，解决群众的实际问题才是最基本的出发点。在长期执政环境下，群众对领导干部，对党组织和政府信任，主要不是看你说了怎么，作了那些承诺，而是看你干了些什么，作了哪些工作，取得了什么实际效果。任何人不要试图糊弄群众。因为，近年来信息化的飞速发展，导致在某些方面和某些问题上，群众比有些党员干部知道得更详细，思考得更全面。不要有做样子就想了事的心态。群众的很多意见和不满，并不是成心给组织和领导找麻烦，而是起于一些生活、生产中的具体问题得不到切实解决。其实，多数群众是通情达理的，只要帮助他们解决了这些实际困难，没有理由不支持党和政府的工作。

五是提高群众工作能力。群众工作能力提升机制。一是加强党政干部的群众工作能力进行专题培训。除了进行宗旨、群众观念和群众路线内容的教育外，要着重进行政策法规教育，防止在群众工作的具体过程中出现“雷语”；同时进行群众工作的技能培训，集中研究新时期宁波群众工作的特点和所需要的新方法，定期交流群众工作的新经验；对社区专职工作者队伍的培训，推进社区工作者职业化展开，着力打造一支政治坚定、业务精通、作风扎实、群众满意的服务队伍。二是提高教育、引导群众的能力。把服务群众和引导群众结合起来，对群众中的不良思想倾向，要积极引导，使其融入改革发展大局；根据党委政府工作的部署，预判社会可能出现的反应，提前介入；改进教育引导的方法，减少党组织直接教育引导的分量，除了党的路线方针政策、国家法律法规、上级决定精神、本地区工作思路和决策等内容外，其它引导应交给社会和群众自己，把功夫花在如何动员社会力量参与引导上。三是提高群众工作实践能力。提高机关党员干部的工作能力，进一步落实新进公务员队伍基层挂职制度，参照机关干部每五年轮训规定，建立处级以上机关干部每五年一次基层挂职制度，提高中下基层干部的工作历练。

六是完善群众工作检查考核机制。一是领导带头开展群众工作制度。建立“逐级联系、全面覆盖”的上级部门直接联系基层工作的体系，确保各级领导都有直接联系的部门、乡镇、企业、村（社区）和网格，每个部门有直接联系的乡镇、企业、村（社区）基层，明确任务、厘清责任，并将联系基层的时间细化，确定每年、每月、每月的最低联系次数，进行常态化督查检查，实现群众工作的常态化、制度化、规范化。二是群众工作绩效评价体系。科学建立群众工作绩效评价体系，把党的群众工作的最终评判权交给群众。党的群众工作评估内容的设置，要尽量全面，评估不仅要看看群众工作的客观条件，也要看看群众工作的主观努力程度；不仅要看看群众工作的具体过程，也要看看群众工作的数量，也要看看群众工作的质量等等，防止以偏概全。三是加大社会监督力度。把干部在基层的活动在一定范围内公示，自觉置于群众和社会的监督之下，才能使党员干部联系服务群众工作具有全社会参与、全社会监督的外在压力，用压力激发转变作风的动力。

### 完善群众工作的长效机制

提高群众工作能力，组织的倡导、主体的个人努力固然重要，但更离不开体制机制的保证，只有这样才能走出老生常谈的窘境。针对当前群众工作面临的新特点和我们在提高群众工作水平方面存在的问题，要切实提高群众工作能力，需在总结我市群众工作的经验，借鉴其他城市探索的基础上，完善群众工作的长效机制。

完善社情民意调查机制。一是建立基层社情民意接待站。乡镇（街道）、村（社区）层面，推广海曙区白云街道经验和江东区划船社区俞复玲工作室等做法，把“两代表一委员”在基层设工作室，上升为一项制度。以驻点机关干部、“两代表一委员”为骨干，建立社情民意接待站（室）。同时组织开展“进门入户访民情”活动，面对面主动听取群众意见建议。二是完善群众意见处理机制。整合全市窗口服务、热线服务、网络服务、站点服务等长效服务平台，借鉴象山“民情会客厅”模式、镇海区“网络问政”模式、宁海县“群众事马上办”模式，建立全面整合、相互配合、切实可行的群众意见解决平台。三是发挥第三方社会调查机构的作用。为迅速准确地反映社情民意，及时了解事关民生的政策措施出台前群众的反映，了解重大事件发生时群众的思想动态，建议借鉴广州社情民意调查中心的经验，培育和发挥好第三方社会调查组织在了解社情民意方面的作用。

完善服务群众工作机制。一是进一步优化服务团队。在现有的基层服务团队基础上，上推到市、县两级层面，健全完善专业团队。由相关职能部门和技术部门下派的法律顾问、农村工作指导

员、法治促进员等，以及社会组织、志愿者协会中的专业人士参加，发挥“81890”民生服务、110社会联动等平合作用。二是健全完善责任落实机制。建立党委政府统一领导、组织部门发挥党建优势、政法综治部门组织协调、有关部门协作配合、社会力量共同参与与网格化的工作格局，网格员和服务团队通过定期或不定期地对网格内群众上门走访、沟通交流，广泛收集民情并即时处理群众所反映的问题和意见，对服务对象实施动态、全方位管理和多元化、人性化服务。三是维护好重点人群的利益诉求。当前要围绕事关人民群众切身利益的问题，妥善处理好征地拆迁、环境污染、股份制改造、“非转农”户籍等群众关注问题，重点办好就业、社保、住房、医疗、养老、教育等民生实事，真正使群众尽享改革发展成果。

二是提高教育、引导群众的能力。把服务群众和引导群众结合起来，对群众中的不良思想倾向，要积极引导，使其融入改革发展大局；根据党委政府工作的部署，预判社会可能出现的反应，提前介入；改进教育引导的方法，减少党组织直接教育引导的分量，除了党的路线方针政策、国家法律法规、上级决定精神、本地区工作思路和决策等内容外，其它引导应交给社会和群众自己，把功夫花在如何动员社会力量参与引导上。三是提高群众工作实践能力。提高机关干部的工作能力，进一步落实新进公务员队伍基层挂职制度，参照机关干部每五年轮训规定，建立处级以上机关干部每五年一次基层挂职制度，提高中下基层干部的工作历练。

六是完善群众工作检查考核机制。一是领导带头开展群众工作制度。建立“逐级联系、全面覆盖”的上级部门直接联系基层工作的体系，确保各级领导都有直接联系的部门、乡镇、企业、村（社区）和网格，每个部门有直接联系的乡镇、企业、村（社区）基层，明确任务、厘清责任，并将联系基层的时间细化，确定每年、每月、每月的最低联系次数，进行常态化督查检查，实现群众工作的常态化、制度化、规范化。二是群众工作绩效评价体系。科学建立群众工作绩效评价体系，把党的群众工作的最终评判权交给群众。党的群众工作评估内容的设置，要尽量全面，评估不仅要看看群众工作的客观条件，也要看看群众工作的主观努力程度；不仅要看看群众工作的具体过程，也要看看群众工作的数量，也要看看群众工作的质量等等，防止以偏概全。三是加大社会监督力度。把干部在基层的活动在一定范围内公示，自觉置于群众和社会的监督之下，才能使党员干部联系服务群众工作具有全社会参与、全社会监督的外在压力，用压力激发转变作风的动力。

（作者为市委党校党史党建部主任、教授）

## 把准新型城镇化发展的“命门”

### 观点聚焦

城镇化是我国未来发展所释放的主要潜力、最大需求，最近，《国家新型城镇化规划（2014—2020年）》（下称《规划》）正式公布，这是中央颁布实施的首个城镇化规划，引发广泛关注。新型城镇化，如何推进？新型城镇化的以人为本将从哪些方面落实？有关专家对此作了深入解读。

### 有序推进农业转移人口市民化

农业转移人口是我国经济社会结构转型过程中出现的特殊群体。改革开放以来，农业转移人口规模不断扩大，已遍布全国各个地区和各个行业，成为推动我国工业化、城镇化进程的重要力量。长期以来，我国实行城乡分治的户籍管理制度，农业转移人口虽已进城务工经商，但农民身份没有变，未能获得与城市居民平等的权利。国务院发展研究中心副主任韩俊指出，根据国家新型城镇化规划，有序推进农业转移人口市民化，关键是解决好三个问题。

第一，加快户籍制度改革，推动农业转移人口落户城镇。《规划》提出，要根据各类城镇综合承载能力和发展潜力，实施差别化落户政策，这明确了推动农业转移人口落户的总体方向。依据城市人口规模制定落户条件同时调高城市规模划分标准，既避免了根据城市行政等级制定落户标准的诸多弊端，又相应降低了农业转移人口落户城镇的门槛。

第二，推进农业转移人口享有城镇基本公共服务。农业转移人口市民化的过程，实质是公共服务均等化的过程。在这个过程中，户口的转换是形，服务的分享是实。推进农业转移人口市民化，关键是稳步推进城镇基本公共服务常住人口全覆盖，保障农业转移人口享有城镇基本公共服务。

第三，合理分摊农业转移人口市民化成本。农业转移人口市民化的成本支出是一个长期的过程。从近期看，政府需要承担的成本主要是农业转移人口子女教育、公共卫生、低保、保障性住房等的支出。从远期看，农业转移人口退休后的养老金发放办法，政府需要对个人养老金发放进行补贴。随着农业转移人口数量的增加，政府还需要增加各项城市基础设施的投资。农业转移人口市民化的成本并非不可承受，关键在于建立中央政府和地方政府之间、政府和企业之间、企业和个人之间的成本合理分担机制。

### 城镇化要以城市群为主体形态

《规划》提出，以城市群为推进城镇化的主体形态。中国科学院可持续发展研究中心主任樊杰认为，这一方向完全符合全球化背景下的城镇化一般规律，符合我国资源环境承载能力的基本特征。目前，我国城市群普遍存在重形态建设、轻实质发展的问题，多数城市群其实只是在空间分布上相对集中的“一群城市”。今后，应按照新型城镇化的要求，着力提升城市群质量，切实把城市群建设成为我国在全球化网络中具有竞争力的核心节点区域，努力发挥城市群在推进我国健康城市化过程中的重要作用。

城市群不只是一以中心城市为核心、空间上集中分布的一群城市，而更重要的是强调城市群在城镇功能定位和产业发展方面能够合作共赢、在公共服

务和基础设施体系建设方面能够共建共享，在资源开发利用和生态环境建设方面能够统筹协调。因此，提高我国城市群建设质量，重点是顶层谋划、国际合作、区域共赢。按照新型城镇化的要求，应从功能定位和空间结构入手，重点协调好城市群与城市群之间、城市群内部大中小城市和小城镇之间、城市群区域范围内的城乡关系等三个方面的关系。

### 不断提高城市规划管理科学水平

如何在城镇化进程中落实全面深化改革开放的战略任务，不断加强城乡规划领域的法制建设，提高规划编制、决策、管理与实施的科学水平，是时代赋予的历史使命。

清华大学建筑学院教授毛其智说，当前的城市规划与管理还存在如城乡二元分治带来规划管理的矛盾，规划的严肃性、权威性受到挑战，规划的科学性不足，多部门编制审批规划缺乏统筹协调等诸多不适应。城镇化是一个长期的自然历史过程，规划的法律制度应随着社会发展与时俱进。针对现阶段社会经济体制和城镇化的特点，城乡规划法律体制有必要在规划编制方法、公众参与制度、规划管理程序和监督制约机制等方面继续改进。

城市规划是城市发展的蓝图，要增强美好人居环境与和谐社会共同缔造的理念，体现尊重自然、顺应自然、天人合一的理念，让人民城市人民建真正成为全社会的共识，加快建立科学完备的城市空间规划体系，真正使城市规划能一张蓝图到底。

### 用科学布局推动城镇化绿色发展

在我国这样一个自然资源状况差异巨大、生态环境极其脆弱的国土空间，实现13亿人口的绿色城镇化，资源环境的约束具有刚性，在人类发展历史上没有先例可循。中国社科院城市发展与环境研究所所长潘家华认为，虽然微观层面的技术效率有助于缓解资源环境压力，但更重要的是在尊重自然、顺应自然、构建与资源环境承载力相适应的科学合理的城镇化宏观布局，严格划定城市边界，确保城镇化进程绿色健康。

首先，必须严守耕地红线，确保粮食安全。城镇化改变地表结构，使土地利用难以逆转。东部单位面积的土地生产力，是西部的数倍乃至于数百倍。如果东部城镇化无序扩张占用了土地，西部耕地产能难以实现占补平衡。因而，东部的城市连绵带，必须要有粮食生产空间、绿色生存空间。要使鱼米之乡“香”起来，仅有耕地红线是不够的。侵占良田是为钱财计，保护良田也必须要有利激励机制的保障。

第二，必须核算环境容量，划定生态红线。西部地域空间广阔，但水资源构成刚性容量约束。西部大开发，并不意味着西部大规模城镇化，搞高污染产业园区、搞山水园林城市。中西部地区城市的开发强度，必须尊重自然，强化生态红线的刚性约束。

第三，让城市融入大自然，顺风顺水。让居民“望得见山、看得见水、记得住乡愁”，不仅仅是生活品质的象征，更重要的是顺应自然的要求。如果我们的城市阻隔风道、堵截水系，大气自净能力必然下降，水资源短缺和洪涝交替出现必会加剧。竞相攀比“第一高楼”，不仅风险加大，而且因楼体强度增加、高度增加需要消耗更多资源。尽管有可能增加土地容积率，但总体上会占用和浪费更多的环境资源容量。

（李伦）

## 实践与思考

加强社区服务型党组织建设、打造“幸福美丽”家园是社区党建的重要课题。2013年以来，江东区围绕“幸福党建”，以优化社区党组织服务规程、提高社区服务标准化水平为抓手，系统总结提炼并全面推广以“三联”、“六服务”、“五机制”为主要内容的“俞复玲365社区服务工作法”，为各社区提供了学习样本，有力助推了服务型党组织建设，形成了可复制、可推广的“江东样本”，工作法被省市组织部发文推广。2014年是第二批群众路线教育实践活动集中开展之年，也是江东区连续第二年开展“联系服务群众年”活动，对照新的高要求，在更高起点上持续深化推进社区服务型党组织建设，力争通过三年的努力把全区74个社区全部建成像划船社区一样的高水平社区。

### 优化社区党组织服务规程势在必行

为什么要把优化社区党组织服务规程作为加强服务型党组织建设的重中之重来抓？分析江东实际，一是形势有需要。当前，全区正在深入开展第二批党的群众路线教育实践活动，其重点在领导班子和领导干部。那么，广大社会工作为联系服务群众的最新沿力量，如何深入践行群众路线？我们理解，重点还在于提高工作标准化问题。二是群众有需求。近年来，随着江东区经济社会的快速发展，居民群众需求正逐步由物质层面

## 深入学习推广“俞复玲365社区服务工作法” 打造社区服务型党组织建设“江东样本”

陈杰农

向精神层面转变、由满足生存向渴望发展转变、由被动接受向主动诉求转变，具体表现为对个人利益、民主诉求越来越重视，对教育、医疗、环境、文化、养老等方面服务要求越来越高，强烈期望社区能够加以关注和解决。三是工作有基础。长期以来江东区各社区坚持“创意党建、民生党建、幸福党建”的“三型党建”方向，结合各自实际全面加强服务型党组织建设，社区服务供给能力不断增强，在实践中积累了一些经验，形成了自己的一些特色。比如说，区域性党建、党员联络大组、物业管理党建联建、群众团队党建、党员分类量化积分管理、公推直选等，这些都为我们优化规程提供了很好的工作基础和素材。四是社工配备不足。当前，江东区现有74个社区、540余名社工，每个社区承担各类服务职能多达20余项，平均管理两新组织80余个、社区流动党员和两新组织党员200余名，事多人少的矛盾比较突出。如何通过优化社区党组织服务规程，让广大社工有方向、做有标准，在短时间内迅速适应工作、掌握服务技能、提高服务水平，显得尤为重要且势在必行。

社区党组织服务规程是指在社区工作中引入标准化理念，通过细化、量化服务“规则+流程”来统一工作的要

求、规定、标准和制度等，用以提升社区党组织服务规范化水平。2013年以来，我们在省、市委组织部的直接指导下，在党的十八届代表、全国优秀党务工作者、中国小巷总理之星、江东区百丈街道划船社区党委书记俞复玲的社区服务经验基础上，汇集全区365社区服务实践成果，总结形成“俞复玲365社区服务工作法”，该工作法秉承“有事来找我”的理念，倡导“最好的服务是最好的管理”，具体包括两层含义：一是倡导全年365天时时处处为社区居民提供快速、便捷、精细化服务；二是内容包含“三联”、“六服务”、“五机制”3个方面，在“指标要素”设计方面，我们把工作法设置为“建强服务队伍、创新服务方式、优化服务流程”3个一级指标。之后，以每个指标要素为一个类别，细化所属具体内容。其中：“建强服务队伍”细化为社工、党员、志愿者3个层面，“创新服务方式”细化为区域党建、综合便民、智慧信息、社会公益、特色精细、共享文化6部分内容，“优化服务流程”细化为民情收集、民情分析、民情处置、民情反馈、民情评议5个步骤。

### 持续深化社区服务型党组织建设

社区服务型党组织建设是一个长期

的系统工程，绝不可能通过一朝一夕的学习推广一蹴而就。我们把“俞复玲365社区服务工作法”作为一项制度性安排，发文在全区进行学习推广。经过近一年的学习推广，在取得成效的同时，我们也深刻感觉到其中存在的问题。突出表现为部分社区推广不深入、全区面上不平衡等问题。下一步在深化推广中，要牢固树立群众观点，坚持党的群众路线，以抓铁有痕、踏石留印的作风，持之以恒地抓实抓好，并不断深化完善。

深化推广工作首在党建引领，着力夯实基层基础。“俞复玲365社区服务工作法”着眼区域化党建，对社区区域化党组织体系建设作了规范和明确。立足长远，学习推广需要坚持“区域化党建、网格化管理、组团式服务”，深化基层服务型党组织建设。要努力让区域化党建更科学，主动适应“社区共同体”不断发展的需要，深化社区“大党委制”，以区域整体覆盖方式实现党组织对各种利益、兴趣、空间等“共同体”的领导和统筹。要努力让组织网络更健全，从组织设置一般性规律出发，进一步总结完善物业管理党建建、群众团队党建等经验做法，广泛推行基层党建“堡垒指数”，探索完善更加务实管用的党组织设置模式，做到形式更

多样、特点更鲜明。要努力让协商议事体系更完善，进一步健全以社区党组织为核心、以公共服务为依托、以协商议事组织为平台的“三位一体”区域化协商议事体系，实现党建引领下区域民主协商和自治共管水平的不断提升。

深化推广工作法重在群众满意，努力解决实际问题。社区党组织的服务对象是群众，基层认同、群众满意是最终衡量标准。要致力于找准实际问题，进一步优化民情“五机制”，采取科学有效方法，深入了解和掌握群众真实需求，深入查找影响服务质量突出问题，找准服务“短板”和“软肋”，更加精准地了解群众所思所想所需所盼。要致力于丰富服务内容，进一步创新服务方式、优化服务载体，为群众提供更多更高效优质服务。要致力于健全评议机制，切实建立社区群众考核、驻区单位考核、社会舆论评价等相结合的“满意指数”测评机制，将评价权交给群众，让群众说了算。

深化推广工作法贵在建强队伍，切实增强服务合力。提高社区服务水平，关键在于三支队伍建设。要强化专职队伍建设，着力完善专职社工的职业准入、教育培训、管理考核、保障激励等

政策制度，继续深化社区社会工作人才政府特殊津贴评选工作，加大从优秀社区工作者中公开选拔录用事业编制人员力度，培养和造就一支政治坚定、业务精通、作风扎实的专职社工队伍。要强化党员发挥作用，不断完善“党员联络大组”模式，深化机关在职党员到社区报到志愿服务，打响党员律师、党员卫生工作者“阳光8号”志愿服务品牌，推行“微心愿”常态化认领，引导在职党员按照“一员双岗”要求亮身份践承诺。要强化志愿者队伍建设，完善志愿者队伍招募、培训、管理、评定等机制，推动志愿服务常态化、规范化；同时，探索制定志愿服务积分运行方案，设置服务积分手册，开通志愿服务积分账户，对志愿服务内容进行量化赋分，让志愿者在付出同时能够享受“被服务”。

深化推广工作法成在落实主体责任，加强居民自我服务。“建设基层服务型党组织”不是一句口号，要让这一目标真正落地，需要提高社区居民自我服务和管理能力，广泛引导居民参与。要大力培育社会组织，切实强化分类指导，重点扶持公益性、专业性、服务性组织发展，引导社区居民根据兴趣爱好加入各类社会组织，开展自助互助服务，提高居民群众参与社区服务管理的组织化水平，努力改变社区服务“小部分人做，大部分人不看”现象。要统筹加强社区邻里中心建设，在社区党组织、居委会领导下，加强对社区社会组织的自我管理，参与承接公共服务或社会服务项目，开发适应居民需求的社区公益项目，推动社会组织服务民生。

（作者为江东区常委、组织部部长）