

深度关注

服务企业 服务群众 服务基层

绍兴“三服务”带来新风气

本报记者 李中文

红船观澜·反对形式主义②

调研不能一味讲究接待规格

赵兵

“下去调研要轻车简从，不搞层层陪同，不得要求主要负责同志出面接待。”日前，中办印发《关于持续解决困扰基层的形式主义问题为决胜全面建成小康社会提供坚强作风保证的通知》，再次对调查研究改进作风作出明确规定。

2019年3月，党中央就印发通知，要求解决形式主义突出问题为基层减负，提出“调查研究、执法检查等要轻车简从、务求实效，不干扰基层正常工作”。随后，从中央到地方着力解决困扰基层的形式主义问题，让基层干部轻装上阵，取得了明显成效。

然而，形式主义官僚主义之弊非一日之寒，从根子上减轻基层负担也非一日之功。“不得要求主要负责同志出面接待”，便是针对在调查研究方面的作风顽疾新问题的靶向治疗。

调查研究重在察实情、听真话、取真经，与主要负责同志是否出面接待并无关系。可现实中，要求主要负责同志出面接待，还普遍存在。

在地方开展调研，需要搞好工作对接。但要求主要负责同志出面接待，则多是礼节性的，往往是多余的安排。让主要负责同志出面接待，还是官僚主义作祟。有的领导干部认为，只有主要负责同志出面接待才有面子；有的认为，主要负责同志是否出面关系到调研的规格；有的讲究职级对等，甚至要求提级接待，好像这样，地方才算重视，调研才够充实。

地方主要负责同志的工作头绪很多，但对上面的调研，不能“不给面子”，不敢得罪领导，只能硬着头皮上。有的时候，同时来了几路调研组，主要负责同志还要放下手中工作“赶场子”，疲于应付。

为地方主要负责同志减负，是为基层减负的具体要求。此次中办通知，让困扰基层许久的难题有望得到进一步解决。但是，要根本解决此类问题，还需要在落实上下更大功夫，常抓不懈。一方面，下去调研的领导干部应当摆正心态，面对基层干部不应该讲究接待规格，而应该发扬求真务实的作风，在求深、求实、求细、求效上下功夫，决不能因为主要负责同志出面接待、热情周到就放宽评判标准，更不能因为人家没出面就“上眼药”“穿小鞋”。另一方面，相关的制度约束也不可或缺。对于“不得要求主要负责同志出面接待”要进行细化，必要时可出台相应规定，让上级和下级都做到有章可循，严格依纪行事。这样大家心里都踏实，工作起来更务实。

进一步建强社区党组织核心、做深做实社区大党委制，2019年累计吸纳578名与社区结对的机关、企事业单位党组织负责人担任社区兼职委员；2019年以来共推动全市1243家驻区单位与社区缔结双向认领、双向服务契约，梳理出活动场地、公益资金、医疗卫生等236项资源，实施契约共建项目518个，统筹解决社区居民小区停车、环境卫生、课后托管、健身娱乐等需求。

构建服务闭环，更多矛盾问题在“三服务”一线解决

眼下，绍兴市正在开展“大宣讲、大走访、大排解”，各级驻村、驻社、驻企干部深入企业、基层、群众，掀起“三服务”工作热潮，与驻村指导员、民情日记、社区党建“契约化”共建等制度在有机融合中焕发新生机。

小事，由村（社）企一线解决。发挥“三驻干部”作用，对服务过程中发现的问题当场着手解决，对无法立刻解决的问题依靠所驻村（社）、企业以及联系共建单位的力量，借势借力予以解决。

大事，由镇街（部门）协商解决。设置镇级“三驻三服务”工作办公室，每周召开民（企）情分析例会，综合分析“三驻干部”反馈的问题信息，分流解决问题。

难事，由领导干部认领解决。在“三服务”小管家平台开发“三驻三服务”系统模块，把小管家功能向镇街延伸，实现市、县、乡三级贯通。

对本层级无法解决的、涉及多个部门多个层级、多次协调难以解决的问题，从镇街层层上传，各级“三服务”办公室分流交办，并由市、县两级领导干部牵头认领、推动解决，确保事件有着落、事事有回音。

如今，绍兴市通过全面推进“三服务”，推动建立市县乡村四级“各负其责、各尽其责、上下一体、同心服务”的工作格局，形成了问题及时发现、快速流转、分类解决的服务闭环，为高质量发展提供了有力保障。

秋佳对驻村的感受是：“村里经济发展起来了，我们要做的就是为村子规范化发展提供更好的服务。”

在兰亭街道党工委书记邵世昉看来，驻村指导员是一个很好的个人成长平台，有助于机关干部尽快熟悉农村工作；同时，驻村指导相对而言更熟悉政策，对推动村里项目建设有明显成效。如今，派驻覆盖全域化、派驻力量精锐化、派驻职责清单化，已经成为驻村指导员制度的鲜明特色；当前，推动机关干部下沉服务基层常态化，则是“三服务”与这项制度一脉相承的厚重底色。

弘扬“六百”精神，更多基层情况在“三服务”一线掌握

3月下旬，绍兴市石璜镇楼家村溪东自然村的姜农们心急如焚：与基地毗邻的石璜江工程因施工导致附近沟渠断流，影响了正处生长旺盛期的生姜揭膜浇水。了解情况后，民情联络员周肖丽、黄新助马上将情况通过民情日记信息系统上报，同时又立即与石璜江工程部负责人协调，最终，通过工程水泵引水入基地，解决了群众的忧心事。

当年因民情日记知名的嵊州市雅璜乡，如今已并入石璜镇。1998年3月，时任雅璜乡党委书记李春阳提出在全乡干部中开展民情日记活动构想；5月，雅璜乡召开会议，确定了民情日记“串百家门，知百家情，解百家难，连百家心”的“四百”主题；当年底，嵊州市在原来“四百”精神基础上加上了“办百家事，致百家富”两句，形成传承至今的“六百”精神。

据时任雅璜乡党委委员、人武部部长莫国桥回忆，当年，一段时间里雅璜干群关系比较紧张，乡里让干部走村串户把群众呼声收集上来，很多干部当年就住在雅璜，坚持不懈为群众解难题，慢慢地，干群关系和谐起来。曾在诸暨市东和乡龙溪村担任

驻村指导员两年多的王跃均，在民情日记中这样写道：“跟村民打交道，最重要的是实事求是，当然还需要换位思考，互相理解才能知道矛盾在哪。”他坦言，群众接受你、信任你了，就没有解决不了的问题。

多年推行民情日记制度，让雅璜发展面貌发生喜人变化：民情纪念馆已建成，便民服务中心、关爱群众暖心中心已成为当地驻村指导员的工作常态。当下，绍兴市正在持续推进民（企）情日记制度，做到服务开展常态化、情况掌握精准化。今年2月份启动“企情日记”系统以来，驻企服务员已经发现和反馈问题3285个，其中自行解决2873个，提交县局层面协调解决412个，办结383个，办结率达99.1%。

整合辖区力量，更多治理力量在“三服务”一线汇聚

疫情防控中，绍兴市越城区府山街道书圣故里社区工作人员忙得脚不着地。这里独居、困难老人的帮扶、照料工作压力倍增。关键时刻，80多名市、区级机关事业单位党员下沉社区，解了燃眉之急。社区还通过“一网格一支部”，实现党建与治理双网合一，采集上报办结闭环管理，实现了小事不出网格，打通了基层治理的最后一公里。

随着经济社会快速发展和城市化进程加快推进，社区党组织加强基层治理、服务群众的任务日益繁重。同时，社区存在服务资源较少、工作力量不足、与辖区单位沟通联系不畅等问题。2006年起，越城区就将党的组织和党的工作向辖区单位延伸开展探索实践，2008年正式提出了社区党建“契约化”共建载体。府山街道越都社区更是在试点过程中探索出“五约”流程（谈约、签约、亮约、履约、评约）、四类菜单（责任、服务、资源、个性）、双向服务等工作法。

依托社区党建“契约化”共建，越城区

派驻服务覆盖城乡，更多机关干部在“三服务”一线集结

最近，绍兴金阳纺织有限公司的驻企服务员陶鑫忠特别忙碌，为了让这家医用防护服生产企业在疫情防控期间提升产能，他一直忙着帮助企业逐一联系动员职工返岗复工，企业日均产量大幅提升。陶鑫忠是绍兴数千名驻企服务员中的一员，这支队伍为实现疫情防控与复工复产“两手硬、两战赢”发挥了重要作用。

驻企服务员，是驻村指导员制度从农村向社区、企业拓展的结果。驻村指导员制度的形成，则要从柯桥区兰亭街道说起。2003年底，柯桥区（原绍兴县）积极落实省委提出的“从各级机关挑选一批党员干部下乡农村、基本实现全省每个行政村都派驻一位农村工作指导员”的要求，在兰亭街道（原兰亭镇）试点基础上，在全区推广驻村指导员制度。16年多来，驻村指导员制度从一镇试点到全省推广，有力推动党委政府工作重心向农村一线倾斜，成为浙江农村治理的一张金名片。

推行驻村指导员制度带来了什么？亲历者的感悟最具说服力：时隔十几年，朱岳根对2003年12月到兰亭村担任驻村指导员依然颇为感慨：“原来在机关工作，工作内容是单项的；到村里来，既要把握党委、政府的政策落实好，还要把群众间的矛盾解决好。”2018年来到谢家坞村担任驻村指导员的徐



田间走访

连日来，云南师宗县纪委监委聚焦强农惠农政策落实和惠农补贴资金管理发放等方面，组织纪检监察干部深入基层劳动一线开展走访调研。

图为日前，县纪委监委干部（左一、左二）在漾月街道丰岭村走访农户，了解相关惠农补贴政策及发放情况。

叶传增 陈海燕摄影报道



投稿邮箱
rmbdyt@126.com

监督哨

紧紧依靠群众 取信于群众

本报记者 江琳

“向你们举报有用吗？”一天早上，一位外地口音的中年男子来到江苏盐城市委巡察组驻地，看着负责信访举报工作的小杨笑着说：“您放心，我们是市委巡察组，代表市委开展监督，一定会严格按照工作纪律要求来处理您的举报。”边说小杨边递上一杯热茶。

举报人张某接过茶水，目光游移不定，吞吞吐吐说起他跟盐城某农副产品加工交易园区管委会负责人陈某结识、关系升温以及后来受到不公正对待的过程。

“您说的只能说明您经营遇到麻烦，不能证明他违规违纪，举报是讲事实证据的。”小杨说。一阵沉默后，举报人低声说道：“你们不能泄密啊，我一个外地人，做生意的，怕被打报复。”

为了打消举报人的顾虑，小杨说：“您放心，保护举报人是我们的职责，我们有一严格的工作纪律，泄密是要被追责的。”听了这话，张某才长舒了一口气，道出具体情况：“陈某向我索要出厂价就达6万多元的……”

了解大致情况、做好相关笔录后，小杨请张某回去把相关证据尽快提供给巡察组，并告知巡察组的电话。

张某点头答应：“我收集整理好，明天就交过来。”

第二天，张某没有来，小杨按张某留下的电话打过去，无人接。第三天早上，小杨又拨打了张某的电话，打了几次后才打通。张某言语中有犹豫，说下午将材料送到巡察组。可是，一下午张某始终没有出现。快到下班时间，巡察组电话响起，是张某打来的。他小心翼翼地解释说：“你们巡察驻地一楼大厅里有我认识的人，我怕他们知道我是来举报的。”

小杨向组长报告了相关情况，征得组长同意后，小杨询问了张某所在位置，与同事辗转找到张某：“我们组对您反映的情况非常重视，组长再三叮嘱要做好保密措施，对您检举的事我们要严查到底。”张某终于放心地将证据交给了巡察组。经查证基本属实后，巡察组将该问题线索作为进一步了解关注类线索进行重点移交。

不久后，被举报人陈某即被纪检监察机关留置。经查，陈某因涉嫌贪污、受贿等罪，于2019年11月30日被开除党籍、开除公职，并于2019年12月2日移送检察机关依法审查、提起公诉。

【执纪者说】

紧紧依靠群众，取信于群众，是做好巡察工作的重要遵循。巡察过程中，想群众所想、急群众所急、忧群众所忧，才能赢得群众信任，不断提高巡察监督工作的质效。

——江苏盐城市纪委书记、市委巡察工作领导小组常务副组长 王小红

村支书高泉阳和一个“穷村”的变化

孟祥夫 蔡怡琳

福建厦门市西北角，一条狭长地带向外延伸，平均海拔近900米，莲花镇军营村坐落其间。多年前，军营村是贫困村。从厦门市同安区区进村要18公里，绕72道弯。如今，这里却成了“中国最美休闲乡村”，去年全村人均收入超过3万元。

军营村的变化，离不开一个人20多年的辛勤付出，他叫高泉阳。1997年，27岁的高泉阳当选为村委会主任，后来担任村党支部书记。在他的带领下，村里拓宽道路、架设路灯，水泥路通到了山上的茶园。“摘茶后骑着摩托车就能轻松把茶叶运出来，再也不需要一筐一筐挑，也不怕下雨天滑倒摔伤了。”村民高长春说。

村里的基础设施完善了，高泉阳琢磨着如何让大家的腰包鼓起来。山上空气好，村民房前屋后种的新鲜蔬菜吃不完。于是，高泉阳找到在外经商的村民苏银坂，请他回村办淘宝店，把村里的蔬菜卖到山外。

“一开始我很犹豫，高书记一次次上门介绍政策、出点子，终于打动了。”2013年，苏银坂办起了农村淘宝店。接着，村里还成立了果蔬合作社，蔬菜统一了品牌包装，供不应求。此次疫情期间，村民也不愁蔬菜销路，3000多斤蔬菜一卖而光。

山中美景吸引着城里人，高泉阳又引导村民发展旅游业。西营民宿的业主高水银

记得高泉阳当初劝他办民宿的情景。那时高水银妻子不同意，高泉阳上门耐心地做工作：“要不把房子一部分腾出来做餐厅、卖茶叶，一部分开民宿，万一民宿生意不好还有茶叶撑着呢！”就这样，2015年，军营村首家民宿正式营业。

随着村里环境美起来，游客变多了，民宿生意愈加火爆。如今，村里已有5家民宿。为避免无序竞争，高泉阳又引进村外更专业化的企业，与军营村合资成立公司，对民宿实行统一服务标准、统一营销、统一利润分配、统一运营工作的“四统一”管理。2019年公司实现利润25万元，为全村村民每人分红200元。

游客多起来后，高泉阳又琢磨着提升村里环境，在村里建小广场，车多时还能当停车场用。村里空地少，高泉阳就主动拆了自家车库，一些钉子户见状也纷纷响应，环境整治工作顺利推进。

然而，就在村里一天天变美好时，高泉阳却病倒了。2019年5月，他被确诊下肢软组织恶性肿瘤，并于8月做了手术。

高泉阳没有把病情告诉别人。一个月后，他出现在村里，一瘸一拐地到处奔忙。新冠肺炎疫情发生后，他放心不下村里，拿起手机给村干部打电话反复叮嘱：“你们要把村子守好，保护大家安全；还有，给60岁以上老人的红包一定要记得发，这是我们村两委对老人们的心意，我好了就回去……”

如今，清澈见底的九龙溪汨汨流淌，然而，3月8日，因病去世的高泉阳却回不来了。“他把村里发展得这么好，自己怎么就走了？”这个春天，村民们无限怀念高泉阳。