

# 把正确政绩观融入政务工作一线

■中国矿业大学(北京)马克思主义学院教授、博士生导师 曾祥明

习近平总书记深刻指出：“共产党人必须牢记，为民造福是最大政绩。”这一重要论述为新时代政务工作划定了价值坐标、提供了根本遵循。

当前，“十五五”已开局起步，城市治理现代化水平持续提升。在此背景下，政务工作一线既是直面群众急难愁盼、承接政策落地的主阵地，亦是政绩观的直接践行场。正确政绩观绝非空喊抽象口号，而是要将其深度融入政务决策、执行、监督全链条，在城市建设、民生保障、服务优化的一线实践中，淬炼经得起实践、人民、历史检验的实绩。12345政务服务便民热线作为群众诉求的“直通车”、政务效能的“晴雨表”，正是检验政绩观成色的重要窗口，更是“十五五”时期完善基层治理体系的关键抓手。

## 坚守为民初心 锚定正确政绩观的价值坐标

正确政绩观的核心是“为民干事、为民谋利”；政务工作的政绩成色，最终要以群众满意度为标尺。

“十五五”规划纲要明确提出，“加强党建引领基层治理和基层政权建设”“畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道”。这为政务工作锚定了价值方向。政务工作者必须把这一要求刻在心里、落在行动上，让政绩观始终闪耀为民初心。

为民造福是政绩的根本指向。政务工作的出发点不能停留在“显眼工程”“短期效应”，而应是群众的真实需求。“十五五”规划纲要提出，“健全凝聚服务群众工作机制，夯实社会治理群众基础”。这与正确政绩观的价值导向高度契合。从杭州西湖“还湖于民”的德政善举，到老旧小区改造中对老年群体适老化需求的精准回应，从12345热线推动解决的“房产证办理难”到“小区停车乱”等民生痛点，实践反复证明：只有把群众安危冷暖放在心上，多做打基础、利长远的实事，才能赢得真正口碑。要坚决摒弃“重面子、轻里子”的形式主义，不搞劳民伤财的“形象工程”，让政务工作的成效体现在群众的笑脸上、生活的便利中，体现在

12345热线的办结率和满意率上。

实事求是政绩的核心原则。“十五五”时期基层治理面临的情况更复杂、群众需求更多元，唯有坚持实事求是才能精准施策。政务工作者要走出办公室、走进社区网格、走入企业车间，通过田野调查摸实情、听民意，更要善用12345热线大数据，从海量诉求中梳理共性问题、找准治理短板。例如，北京依托12345热线建立“诉求大数据分析机制”，定期研判交通拥堵、物业服务、教育资源等热点问题，为政策制定提供精准支撑，这正是实事求是政绩原则的生动实践。要让政策制定既贴合城市发展实际，又契合群众现实期盼，既不好高骛远也不因循守旧，以科学决策彰显政绩理性。

家国情怀是政绩的精神底色。政务工作从来不是孤立的“部门事务”，而是国家发展大局的重要组成部分。“十五五”规划纲要将“推进社会治理现代化”作为一项重要任务，这为政务工作赋予了更重使命。一线政务人员要立足“国之大者”，把地方治理融入国家战略，在城市更新、生态保护、公共服务升级等工作中，既算好经济账、更算好民生账，既要顾好当前、更要谋划长远。要将12345政务服务便民热线作为践行家国情怀的重要平台，从群众的每一次诉求、每一条建议中感知民生温度，以“功成不必在我”的境界和“功成必定有我”的担当，在服务城市高质量发展中践行使命。

## 立足实践实干 激活正确政绩观的实践效能

正确政绩观的生命力在于实践，唯有在政务工作一线真抓实干、攻坚克难，才能将价值理念转化为治理实效。“十五五”规划纲要明确提出，“强化市民热线等公共服务平台功能，推动‘民有所呼、我有所应’”。这为政绩观落地提供了具体路径，也对政务工作者的实干精神提出了更高要求。

在一线调研中找准政绩方向。没有调查就没有决策权，正确的政绩导向源于对

实际情况的精准把握。“十五五”时期推进基层治理现代化，必须坚持“从群众中来，到群众中去”的工作方法，像浙江“八八战略”制定前那样，深入基层摸清实情。12345热线作为群众诉求的“集中地”，为一线调研提供了便捷渠道。在城市管理中，可通过热线数据聚焦交通拥堵、停车难等民生痛点开展专项调研；在政务服务中，可针对热线反映集中的流程复杂、跨域办理不便等问题听取群众意见；在基层治理中，可依托热线梳理社区矛盾、邻里纠纷等突出问题。要让12345热线成为政策制定的“民意参考”、政绩方向的“导航仪”，确保政绩方向始终与群众诉求同频共振。

在攻坚克难中彰显政绩担当。政绩不是“顺风顺水的政绩”，而是“破解难题的成效”。“十五五”时期，城市治理面临的“硬骨头”不少，从老旧小区改造中的利益协调到新就业群体的权益保障，从生态环境治理的长效维护到公共服务的均等化推进，都是检验政绩担当的重要课题。12345热线中那些反复投诉、难以解决的“疑难工单”，正是攻坚克难的重点。北京通过“接诉即办”改革，建立“市级统筹、区级主责、街道吹哨、部门报到”的联动机制，成功解决了一批多年未决的民生难题；浙江推广“后陈经验”，通过热线诉求倒逼基层权力规范运行……这些都凸显了政府直面问题的担当。要发扬钉钉子精神，一抓到底，让正确政绩观在破解难题中落地生根，让12345热线成为攻克治理顽疾的“突破口”。

在务实作为中提升政绩成色。正确政绩观反对“空谈虚干”，崇尚“务实笃行”。“十五五”规划纲要指出，“统筹推进重大标志性工程和‘小而美’民生项目建设”。这与务实政绩导向高度一致。政务工作要力戒形式主义，把功夫下在实处：优化营商环境不能只停留在政策宣传，而要落实到审批流程简化、企业诉求响应的每一个环节，通过12345企业专线建立“诉求—办理—反馈—评价”闭环；生态治理不能只满足于指标达标，而要让群众切实感受到空气更清新、

环境更宜居，通过热线及时回应群众环保诉求；基层治理不能只追求表面光鲜，而要聚焦群众“柴米油盐”，把12345热线反映的小事当作大事来办。政务实践要追求精准有效，让每一项工作都能真正惠及群众、助力发展，让政绩成色体现在群众的获得感中。

## 健全长效机制 筑牢正确政绩观的制度保障

正确政绩观的培育绝非一日之功，需要通过科学机制引导方向、规范行为，让“为民实干”成为政务工作的自觉追求。“十五五”规划纲要提出，“健全党组织领导的自治、法治、德治相结合的城乡基层治理体系”“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台”。这为正确政绩观的长效化提供了制度遵循，也为12345热线赋能政绩建设搭建了平台。

完善科学考核的“指挥棒”。考核导向直接决定政绩导向。“十五五”时期要建立以人民为中心的考核体系，改变“重数字、轻实效”“重短期、轻长远”的倾向，将群众满意度、问题解决率、民生改善度等作为核心指标，更要把12345热线办理质效纳入考核观测点。要优化考核指标设计，既看热线办结率，更看群众满意率；既看诉求解决速度，更看问题根治效果；既看个体诉求回应，更看共性问题破解。河南将12345热线办理情况与干部考核、评优评先直接挂钩，有效激发了政务人员的实干动力。要让考核结果真正反映政务工作的实际成效，引导干部把心思放在干事创业上，放在为民服务上。

健全多元监督的“安全阀”。权力运行到哪里，监督就要跟进到哪里。这就要求构建党组织统一领导、政府依法履责、各类组织积极协同、群众广泛参与的基层治理共同体。要构建党内监督、群众监督、舆论监督相结合的全方位监督体系，畅通12345热线、网络平台等监督渠道，对政务工作中的形式主义、官僚主义严肃查处。要强化12345热线监督功能，建立“诉求办理全程公开”机制，接受群众实时监督；设立“不

满意工单”复核机制，对敷衍塞责、推诿扯皮等行为严肃问责。要坚守政务底线，让权力在阳光下运行，倒逼政务人员始终坚守为民初心，不越红线、不碰底线，确保政绩观不跑偏、不走样。

强化激励引导的“助推器”。要加大对实干担当者的表彰力度，宣传一线政务工作队伍中的先进典型，形成比学赶超的良好氛围。要通过制度设计鼓励干部敢于担当、善于作为，对在民生服务、基层治理中取得突破的人员，给予政策支持和成长机会。对12345热线办理工作中涌现的先进个人和集体进行表彰宣传，发挥典型示范作用。同时加强思想教育，将正确政绩观纳入干部培训重点，让“为民造福是最大政绩”内化于心、外化于行，成为政务工作者的行动自觉。要推动12345热线从“被动响应”向“主动服务”转型，建立“未诉先办”机制，从热线大数据中预判民生需求，提前谋划工作，让正确政绩观在主动作为中彰显价值。

正确政绩观是政务工作的灵魂，一线实践是正确政绩观的沃土。把正确政绩观融入政务工作一线，既是“十五五”时期推进城市治理现代化的必然要求，也是践行以人民为中心的发展思想的生动实践。12345政务服务便民热线作为连接政府与群众的桥梁纽带，既是政绩观的“试金石”，也是政绩建设的“助推器”。

“十五五”的宏伟蓝图催人奋进，基层治理现代化的任务艰巨而光荣。深入学习贯彻习近平总书记关于树立和践行正确政绩观的重要论述，以12345政务服务便民热线为抓手，将正确政绩观融入政务工作各环节，广大政务工作者必将将以务实作风、实干担当，在城市发展一线书写为民造福的合格答卷，让政绩之花绽放在城市的每一个角落，为中国式现代化建设注入坚实政务力量。[本文系中共北京市委教育工作委员会2025年度北京高校思想政治工作研究支持课题(BJSZ2025ZC48)和内蒙古自治区中国特色社会主义理论体系研究中心2025年度一般课题(2025ZTZB021)的阶段性成果]