

# 东阿：让百姓检验真心 用行动取信于民



文山会海少了，学习交流多了；公务接待少了，基层走访多了。一切为了群众、一切依靠群众，在第二批党的群众路线教育实践活动中，东阿县让群众看到了实实在在的具体行动，用群众的眼睛检验党员队伍从严整改的决心。

□ 董长林 崔颖 孟凌云 高田

## 广泛学习主动认知

4月16日，东阿县委常委集体学习焦裕禄精神，之后，大家通过三天的蹲点调研到群众中深化对焦裕禄精神和群众观的认识。蹲点完成后的26日上午，大家又专门用半天时间展开了一次焦裕禄精神学习讨论会，在思想碰撞中加深了对焦裕禄精神的理解，每位常委都厘清了模糊认识，查摆出了问题。有的同志平衡好了活动开展与做好其它工作、自身参与与活动指导好全县活动开展、即知即改与集中整治等三个方面的关系；有的同志通过走访五保户发现了应保未保的问题，通过走访养殖户发现了环境污染的问题；有的同志清楚地认识到，发展不仅仅要把目光盯在大项目上，还要解决好关系群众切身利益的身边事。在高集镇朱场村蹲点时，县委常委、宣传部长崔弘了解到，村里有一位86岁的老大娘户口丢失，长年为此受困，很快，在其家人无法提供相关证明材料的情况下，联系村委和镇、县两级公安部门帮老人解决了问题。

在集中学习阶段，东阿全县各级党组织集中学习，坚持边学边议，每次学后，都安排半个小时的讨论，交流心得，县委常委率先垂范。全县乡镇、街道机关以及县直部门、单位党组织的集中学习时间均超过了5天，期间，全县各级党组织共建立和完善学习制度110多个。2万余人通过30多场宣讲接受教育，598个基层党组织支部书记全部通过上党课进行了轮训。

## 直面问题畅通心声

5月初的一天，东阿县新城街道办事处西王集驻村指导员李波、张宾来到党员王殿峰家，这时王殿峰从打工的企业回到家刚刚吃过晚饭，三个人很快热烈地交谈起来。

“现在村里的青壮年基本都在外打工，村子靠近105国道，来往的车辆很多，孩子们上上下下的安全是咱们这些做父母最关心的，建议修建几条减速带，方便孩子过马路。”王殿峰说着的同时，身旁的李波、张宾认真做着记录。随后，李波、张宾又来到同为打工党员的王殿华家，他同样建议增设减速带，又增加了一条希望协调农田灌溉的建议。

“知屋漏者在宇下，知政失者在草野。”访谈阶段，新城街道的包村干部每天上班前和下班后都会到村民的家里坐一坐，聊一聊。为保证党的群众路线教育实践活动取得实实在在的效果，全方位体现群众诉求、真实了解群众所需所想，新城街道独创了这种“错时访谈”的办法，避开外出党员白天打工的时间，采取一早一晚走访的形式，不错过听取任何一个党员的心声，踏实问计于民的每一步，确保入户调研“零死角”。和新城街道异曲同工，姚寨镇形成了干部下班后加班处理白天情况的惯例，高集镇通过“五访五问”接地气，大桥镇则一直坚持夜访听民声。

“总觉得自己了解情况，掌握问题，可真正到了现场，看到的听到的，还是能带来很多触动。”采访中，许多干部这样说。

活动开展以来，东阿县各级党组织按照蹲点计划，轻车简从下乡调研，与群众同吃同住同劳动，感知群众疾苦冷暖，了解群众衣食所思，解决群众住行所盼，落实好征求意见汇总、撰写蹲点日记、撰写调研报告三项任务，梳理群众的意见建议820余条。各级党组织共征求到意见建议6900多条，其中“四风”方面问题2300多条，联系服务群众“最后一公里”方面的问题2600多条，涉及群众切身利益方面的问题近2000条。

## 整改落实立说立行

从今年开始，来东阿政务服务中心办事的群众发现，中心推出了许多新服务，其中一项“AB”岗服务让大家感觉效率提高不少，所谓“AB”岗服务即各窗口某一岗位的A岗工作人员不在位时，相同或相似岗位的熟练掌握办理业务的B岗工作人员会代行其职责，保证为群众办事的连续性与高效率。另外，中心还推出了咨询引导员、网上和电话预约、延时加班、周末值班和上门办理五项服务，政务服务中心管理办公室主任韩万涛介绍说：“除了便民措施，我们的所有工作流程都坚持细心服务减少失误，耐心服务化解矛盾，真心服务解决难题，达到让群众开心、温馨、舒心的‘三心服务’目标。”

针对问题不躲避、不等不靠，群众路线活动开展以来，东阿各级党组织立说立行、扎实整改，从县直单位到各个乡镇，“5加2”、“白加黑”已经成为大家工作的常态。在落实好清查城乡低保保、漏保、骗保和人情保、关系保，解决基层群众“看病难”，推动教育资源均衡化，规范农村“三资管理”，规范殡葬服务等五项专项整治工作的基础上，该县根据情况及时安排了整治庸懒散、公车私用和乱扣滥发三个专项整治活动。截至目前，清查迟到、早退、缺岗人员96人，对三个单位予以全县通报批评。针对存在问题，不回避不绕弯，一项一项的整改，用实际行动抓落实。县教育局创根回底，即知即改，针对家长及学生反映较强烈的教师有偿补课、校长官僚作风严重、学生安全隐患大、教师职业倦怠、教学水平差距大等问题，下狠手进行专项整治，“六一”儿童节期



上图：三夏期间，东阿县刘集镇中心医院的医护人员到田间地头给村民发药。  
左下图：县领导与新城街道党员座谈。  
右下图：新城街道干部征求百姓意见。

间，县教育局联合县交警大队启动了“安全小黄帽”行动，免费发放小学生交通安全小黄帽3.2万顶；县文广新局针对群众反映突出的未成年人上网等问题，集中力量在全县组织开展网吧专项整治行动，清除关闭网吧60多个；县卫生局根据群众反映的看病难、住院贵的问题，成立了调查组进驻医院，开展现场调查；政务服务中心推行“加减乘除”法优化行政审批程序，审批主体单位由58个精简为45个，同时免征16项行政事业性收费，一系列动作下来，全县的党员干部用实际行动表明了切实为民的态度和取信于民的决心。

## 蹲点日记里的民声民情

“团结一心、拧成一股绳，为百姓着想、为百姓服务、为百姓办事，这是村里百姓支持村干部工作的原因。正如支部书记王乐山说的：当干部必须为村里的老少爷们着想才能干事。我们党员干部，都应该这样去想，这样去做，才能打牢群众基础。今天，同志们还提出了村里需要帮助解决的几个实际问题，我觉得这些问题都不过分，会和相关部门接洽，尽快为大家解决。”

——4月24日，东阿县委书记刘国强，西王集村

“今天看了村里的困难户我深有感触，我们不少群众的生活还很困难，特别是一些因病返贫的家庭日子过得很难，我们为他们做的还远远不够。这个蹲点，我深深感受到在改善和保障民生方面我们还有很多工作要做，民生不是口号，是实实在在的工作，是一件事一件事地去做，是做一件成一件，是做一件让群众满意一件，‘功成不必在我’，用心服务群众所求才是我们应有的政绩。”

——4月25日，东阿县委书记刘国强，西王集村

“好的干部，想问题、办事情、作决策会自觉把人民群众‘拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应’作为价值取向和衡量尺度，只有心里真正装着群众、想着群众，才能得到群众的拥护和支持，‘群众的眼睛是雪亮的’，这句话永远没有错。”

——4月19日，东阿县委副书记、县长周文

## 明，王小楼村

三天的蹲点，县委书记、县长、县委常委和党员副县长们写下了详细的日记。里面记录着蹲点期间走访与座谈的时间、地点、内容，更有与党员群众面对面、心贴心的交流、碰撞和感悟。近距离的交流与倾听，让党员干部们听到和感受到了百姓最真切最需要的诉求，也让最基层的党员群众了解到领导干部为民服务的内心渴望。很多时候党员干部所做的工作没有被群众真正了解，问题出在很多一线工作不到位，交流欠缺，而良好的沟通很快为干群双方架起了畅通的桥梁。在联系点蹲点期间，30位县级党员干部只身驻村，广泛听取群众意见，零距离座谈、实地调研、随机走访，向包括乡镇班子成员、“两代表一委员”、企业负责人、职工代表、群众代表、老党员、困难党员和村两委班子成员等在内的537人征求意见和建议，共梳理出214条。

## 七十六条细则，划出厉行节约“硬杠杠”

“一顿饭一碗大锅菜，馒头不限，简单不浪费，就跟在家吃饭一个样。”说起公务用餐上的家常菜，东阿县各单位、乡镇上的工作人员纷纷“点赞”。按照公务活动用餐快捷、健康、节约的要求，东阿积极推行简餐和标准化饮食，公餐饭桌上家常菜成为主角。

## 延伸阅读

4月底，东阿县所有乡镇、街道、经济开发区和县直各部门纷纷收到了县委发出的一份文件，文件详细地列明了东阿县反对浪费的七十六条细则，为全县厉行节约划出了“硬杠杠”。

为从制度上保证全县上下转变作风、优化发展环境，从源头上预防奢侈浪费，保证党的群众路线教育实践活动取得深入实际的效果，该县以国家和省市《党政机关厉行节约反对浪费条例》为依据，出台了《东阿县党政机关厉行节约反对浪费办法》，同时结合自身实际，对党政机关经费管理、国内差旅、因公临时出国(境)、公务接待、公务用车、会议活动、办公用品、资源节约等作出了十二章、七十六条具体规范，明确了监督检查和责任追究办法，用具体条文进一步严格纪律的约束性，保证全县厉行节约反对浪费工作真正实现制度化、规范化、程序化。全县各级党政机关以及工会、共青团、妇联等人民团体和参照公务员法管理的事业单位均纳入办法的管理之中，由主要负责人牵头并根据本单位工作实际和职责任务制定相关配套制度，形成立体式、全方位的厉行节约反对浪费制度体系，建立反对铺张浪费的长效机制。同时，加强督促检

查和惩戒问责力度，采取总量控制，科学设定相关标准，严格控制经费支出总额，加强厉行节约绩效考核，对铺张浪费行为发现一起、查处一起，坚决维护制度的刚性约束力。

不仅是公务用餐少了浪费，该县还在全县范围内开展了“俭以养德，全民节约”活动，鼓励公众日常生活节约用餐，外出用餐适量点餐，餐后主动打包，红白喜事从简用餐，提倡“光盘行动”和膳食平衡，活动中，党政机关、政府部门、国有企事业单位等率先垂范，引领了社会节约风气。

## 村里干部坐班，QQ视频点名

6月9日，周一早晨8点，新城街道办事处大周村大队部里，村支书周宝国和全体村两委班子成员已早早齐聚开始准备一天的工作。打开电脑，一个QQ账号视频平台连接了街道办和村两委，村两委班子的“特殊点名”开始了。周宝国说：“以前村委没有值班要求，大家都是随意工作，有事一般去家里找，现在干部定期在大队部值班，用视频点名，谁也别想偷懒磨滑。周一这天，村两委全体干部一起值班，村民来，想找谁就随时能找到；周三周五是两个村干部轮值，群众都反映这个值班制度好。”说话间，村民周长豆正好来到大队部。“书记啊，俺的大棚也不知咋回事，菜长得就是不好，你找个明白人过来给俺看看吧。”周宝国马上联系了办事处多办主任刘兆强，约好上午过来给周长豆进行一下技术培训。

“亮出身份、接受监督、方便群众、服务到位、赢得支持、树好形象”，在党的群众路线教育实践活动中，新城街道没有让这句话落空。为打造让群众随时都能找到的村班子，办事处全面规范了村干部“坐班值班”制度，各村都制定了详细的干部坐班值班情况安排表，将轮值坐班人员姓名、职务、联系电话等制作成公示牌在村党务公开栏内公开。村干部坐班值班作息时间实行与街道机关对接，每周一村两委成员全体坐班，周三、周五两名支部成员值班，坐班值班地点为村大队部，确保服务群众“零距离”。并全面推行“五心”承诺服务，通过热心接待、耐心接访、悉心办理、尽心帮扶、齐心解难，对相应的工作“有记录、有答复、有反馈”。

西王集村大队部在周一这天，也比平时热闹了几分。几位村民来到大队部咨询二孩生育政策，妇女主任张英正在详细地为他们讲解计生政策。“实行村干部挂牌坐班值班制度，村民说好，干部也说好。不管大事小事，只要老百姓找到咱提出来了，咱们干部就得解决，该谁的事谁负责，谁也不能拖着，当天事当天办完。这样，村民心里舒坦了，咱心里也跟着舒坦。”村支部书记王乐山说。

在坐班值班期间，村干部按照“谁受理、谁处置、谁反馈”的原则，实行“热心接待、耐心接访、悉心办理、尽心帮扶、齐心解难”承诺服务，做到“定时、定点、定人、定责”，对相应的工作“有记录、有答复、有反馈”，同时细化村干部坐班值班期间的主要职责：处理村内日常事务、调解和处理群众各类矛盾纠纷、处置突发事件、为党员群众提供政策及村务等咨询服务、维护村级组织活动场所环境卫生和财产安全、组织党员群众点播收看远程教育节目、接待上级公务活动。为确保服务事项“零延误”，村干部坐班实行一次性办结和限时办结服务，当天接待当天办结，对疑难事项要及时提交村两委会研究处理，对超出村处理权限的信访事项和疑难问题及时上转街道处理，避免“拖、懒、散”造成遗留问题的产生。同时，严格坐班值班纪律，将村两委干部执行坐班值班制度情况纳入街道、村基层组织建设年度考核，纪委部门采取定期检查、不定期抽查、电话查询及暗访等方式，进村查阅记录，或走访座谈，对各村坐班值班到点和办公情况进行督查，并设立公开举报电话，随时受理群众投诉。实行村干部挂牌坐班值班制度以来，各村每周为村民提供各种服务，解决群众反映的问题20余件次，回复率达100%，办结率达98%以上，做到了“小事不出队，大事不出村，事事有人管，件件有结果，事事有回音”，赢得了群众的广泛信任。

新城街道党委书记苏凤介绍说：“为掌握村里干部的坐班情况，保证村干部坐班的出勤率，我们利用现代远程平台进行QQ视频点名，既简单又有效，让村干部做到八小时内不离岗，八小时外通讯通畅。确保服务群众零距离，服务事项零延误，服务效果零投诉。”

## 做好农发工作的“金钥匙”

多数群众真正意识到，这的确是在为他们办实事、办实事，从而产生主动性和积极性。

三是项目规划设计要因地制宜，要在充分调查研究、全面了解项目区地形地貌、农业生产中存在的主要问题、产业发展中的急需需求等基础上，反复征求群众意见，充分体现群众意愿，尽可能地满足群众需求。

四是实施群众监督、还权于民，要让农民群众广泛参与，自觉接受农民群众监督，用制度保障农民群众的监督权落到实处。

二是农发项目立项要问需于民，要使绝大

□ 卓诚增