

实践

# 把群众当亲人 把群众事当家事

## 南昌市西湖区破解群众工作难题纪实

本报记者 赖永峰 通讯员 陈明喜

### 知民情 解民忧 暖民心

董安琪



左图 社区干部在低洼危旧房排除消防隐患。

下图 民情夜访 干部工作日记。

舒丹摄

以前见到城管就像老鼠见到猫,现在不一样了,很乐意见着城管呢,他们不但给我们指定地点和时段摆摊,而且不收任何管理费用。政府这样为老百姓着想,我们也一到规定时间就自觉收摊撤走了。在南昌市西湖区海关桥路段摆摊的菜农刘老汉笑呵呵地对记者说。

破解城市社会管理工作难题,一定要为群众着想,把群众当亲人,把群众事当家事,这样才能赢得群众的信任与支持。南昌市西湖区委书记周智安告诉记者。

### 真情解民忧

西湖区地处南昌市老城区,常住人口超过50万人,其中低保户、失业人口、孤寡老人超过10万人,低矮棚户区多,社会矛盾多,城市管理难。

去年11月,西湖区石头街一栋民房因住户取暖不慎发生火灾,导致4户9人遇难,遇难者家属将责任归于政府,提出高额赔偿、安排家属就业等要求。火灾发生后,西湖区一面组织干部全面排查辖区的消防隐患,一面调集精干力量上门入户开展家访,抚慰遇难者家属。

对于有困难的家庭,干部全力帮扶。西湖区人口和计生委主任陈小飞认领了一对遇难夫妇的孩子黄捷进做干儿子。面对突如其来的灾难,心里很颓废,有了干爸的照顾,让我觉得有了依靠,一定要继续好好生活。黄捷进说。

通过类似这样耐心细致的工作,遇难者家属不仅与政府部门合

作圆满解决了问题,还特意给区里的干部送去了锦旗表示感谢。

据了解,8年来,西湖区坚持开展“相约周四、夜访连心”活动。每个星期四,街道社区干部都如期深入社区、村组,通过与群众面对面交谈,了解情况,排查纠纷隐患。目前街道社区干部夜访搜集群众反映的问题办结率达99.75%,一大批矛盾隐患化解在基层。

### 真情解民困

做群众工作,动之以情比绳之以法更重要。周智安说。

今年3月,南昌市启动地铁轨道交通1号线建设。工程涉及西湖区拆迁面积达8万平方米,拆迁地段属南昌市商业最繁华的寸寸金之地,阻力之大可想而知。

于是,除了出台各项政策,最大程度地保护群众利益、最大限度地让利于民外,西湖区还抽调600名机关干部组成政策宣讲团,与拆迁户开展“一对一”的对口联系。

胡细金是西湖区万寿宫商城的经营者,在得知商城要被征收的消息后,他动员300多人准备拦路堵桥。西湖区干部与他们约谈4个多小时,逐一听取他们的意见建议,并出台办法尽可能减少商户损失,事情最终得到圆满解决。胡细金说:区领导与我们推心置腹、平等对话,摆事实、讲道理,政府这样做工作,我们心服口服。

此次轨道交通房屋征收工作不仅按时全面完成,更是创造了三个零发生(零上访事件、零群体性事件、零伤亡事件)、六个100%(上门入户率100%、政策宣传率100%、情况掌握率100%、问题解答率100%、群众满意率100%、征收签约率100%)的奇迹。

### 真情得民心

朋友常沟通,心态要平衡,小事别计较,健康最重要。记者走进西湖区骆家花园社区,听到老年合唱团正在唱这首《健康长寿大

实话》歌曲。80岁高龄的姚大爷是这首歌的创作者,也是合唱团的指挥。

记者了解到,姚大爷曾经对社区工作有着深深的误解,是出名的上访户。谈起当年,他有些不好意思地告诉记者,不管到社区、街道怎么吵闹,接待他的干部都是笑脸相迎、好言相劝,和他结对的党员干部经常和他聊天,想方设法为他解决问题,还请他帮忙为做好社区工作提建议出主意。这些举动彻底扭转了他的观念。如今的姚大爷不仅热心社区工作,还把荣获全区社区建设先进个人奖金全部捐赠给了社区,他说:社区就是我们的家,我们都爱这个家,全力支持这个家。

据了解,目前西湖区已有1973名干部和1973个困难群众家庭结为亲戚,11000多名党员和群众一对一结对帮扶。

社会发展一切依靠群众,一切为了群众,创新群众工作方式方法,用真情做工作,就会赢得民心。周智安说。

### 快讯

#### 全国救助管理站站长交流会召开

本报讯 在日前召开的第七届全国救助管理站站长交流会上,民政部副部长龚玉沛指出,各地民政部门和救助管理系统要在主动救助力度、教育矫治水平、回归安置成效、源头预防效果等关键环节和重点内容上下大力气,重点做好今冬明春流浪乞讨人员救助、建立救助保护长效机制、救助管理机构等级创建等工作,并在职业乞讨行为治理、未成年人社会保护制度、引导支持社会力量参与等方面积极探索和创新,推动救助管理工作机制创新和制度完善。他强调,救助管理系统要充分发挥救助管理机构的特有作用,为健全社会救助体系、完善社会保障制度、创新社会管理体制作出积极贡献。(惠民)

#### 上海开通养老服务电子地图

本报讯 上海养老服务电子地图近日正式开通运行,从而有效满足老年人养老服务的各种需求,养老设施一目了然,养老服务一应俱全,养老办事一键通。据介绍,市民只需登录上海市民政局官方网站,通过选择区县、街镇和所需养老服务,或者直接输入自己居住地址,即可查找就近的养老机构、日托机构、老年人助餐点、居家养老服务社、为老服务中心、老年活动室、老年人维权机构、老年学校等。通过养老服务电子地图,市民还可以根据实际体验后的体会,从环境、费用、综合满意度等方面对养老服务机构进行评价,并实时在网页上进行展示。据了解,今后电子地图还将陆续推出养老机构床位网上预约等功能。(魏琴)



2013年天津市普通高校毕业生产预计总数14万余人。天津市日前启动系列高校毕业生招聘会活动,图为大学生在观看招聘单位简介。(新华社记者 岳月伟摄)

#### 四川激励养老服务业发展

本报讯 四川省近日出台《关于加快发展养老服务业的意见》,出台多项政策激励养老服务业发展。通知要求各地将社会养老服务业纳入经济社会发展、城乡建设和土地利用总体规划,统筹安排,积极支持养老服务项目和设施建设。在土地上优先安排符合规划的养老服务设施建设用地,在补贴上进一步增加财政投入,在融资上,增加养老服务机构及其建设项目信贷投入,适当放宽贷款条件并提供优惠利率,协调担保机构解决养老服务业机构的贷款抵押问题;在医疗政策上,支持养老服务机构设立医疗机构,按相关规定纳入城镇职工(居民)基本医疗保险和新型农村合作医疗定点范围,并尽可能按规定简化手续。(张晓晨)

看法

## 社会管理科学化和制度创新呈现十大趋势

北京国际城市发展研究院社会管理课题组

转型期社会管理创新呈现出特有的重要性和紧迫性。加强社会建设、创新社会管理,既要有扎实的创新举措,更需要合理的改革路径;既要有明确的系统谋划,更需要科学的顶层设计。

工业化、信息化、城镇化、市场化、国际化的发展趋势,新的社会需求、新的社会矛盾、新的社会现象的社会基本特征,凸显出转型期社会管理创新的重要性和紧迫性。加强社会建设、创新社会管理,既要有扎实的创新举措,更需要合理的改革路径;既要有明确的系统谋划,更需要科学的顶层设计。当前,社会管理科学化和制度创新呈现出十大趋势:

把社会稳定风险评估放在社会管理创新工作的首位。特别要强化重大项目、重大政策和重大改革三大领域的社会稳定风险评估。在重大项目实施中更加注重维护人民群众的利益,在重大政策制定中更加注重促进社会公平正义,在重大改革推进中更加注重保持良好的社会秩序。

促进流动人口融入城镇与特殊人群融入社会的体制创新。融入难的根本是体制机制障碍,必须消除这种障碍,体现社会公平。

网络成为推动政府改革的重要力量。网络参与

促使政府改变施政理念和施政方式,促进政府决策的科学化和民主化,推动政府职能转变和规范自身行为。强化对信息网络管理,提高对虚拟社会的管理水平,健全网络舆论引导机制,是社会管理创新面临的重大课题。

非公有制经济组织和社会组织将在社会管理中发挥更加积极的作用。要建立起政府、市场、社会的多元化治理结构,同时促使社会参与管理的方式多样化。

政府提高维护安全稳定的能力成为新时期提升社会管理水平的着力点。要提高对违法犯罪活动打击、防范、控制能力,突发事件应急处置能力和社会矛盾化解能力,通过建立健全治安防控体系,有效防范、依法惩治各类违法犯罪活动,不断增强群众安全感。

更加重视法治在国家和社会治理中的重要作用。在法治的框架下加强社会管理顶层设计,用法治的方式管理社会事务,用善治的方法处理社会问题,依法推进维权和维稳的统一。

建立健全社会诚信体系,培育良好的社会心态,

引入软治理理念。维护社会主流价值体系,增强公民的社会责任意识。

中等收入群体崛起是社会和谐稳定的最坚实基础。中等收入群体在社会改革中发挥着非常重要的作用,某种意义上说,中等收入群体是推动一个国家经济持续发展、社会和谐稳定的重要力量和基础。

群众工作必须贯穿社会管理创新的始终。群众工作是社会管理的基础性、经常性、根本性工作。社区是做好群众工作的第一道关口,掌握情况在社区、解决问题在社区、化解矛盾在社区、推动工作在社区、联络感情在社区,是做好群众工作的关键。

构建以社会公平正义为核心的社会公共治理结构。社会管理创新的核心是社会公共治理,社会公共治理的关键是以社会公正为导向的现代社会治理模式,最根本的是推动政府转型。基本导向有三个:从“发展型政府”向“服务型政府”转变,从“大政府”向“大社会”转变,从“善政”向“善治”转变。

本版编辑 陈郁