

“网上群工部”彰显为民真心

钱立功

近日，武汉市在全国率先成立“网上群众工作部”。这个部门负责网上民情收集、网民诉求办理，全市116家单位在线驻守回应民情，老百姓不受时间空间限制，变“上访”为“上网”，足不出户、轻点鼠标，更方便、更快捷地反映诉求。政府部门及时回应，解决问题，让老百姓感受党委、政府勤政为民的真心和诚意。

据介绍，这个“网上群众工作部”，整合了武汉“12345”市长热线、

阳光信访平台等网上服务职能，拓宽受理方式，构建市、区、街道三级联动的网上群众工作平台，让老百姓“多上网、少跑腿”。

当前改革进入深水区、发展进入关键期，各种社会矛盾交织，及时解决人民群众的困难，化解各类矛盾，是各级党委和政府的重要职责。然而，少数地方或部门，解决群众诉求还存有“懒、拖、推、躲、糊、捂”等突出问题，群众对此十分痛恨。《人民日报》曾经对干部下基层“身到心不到”的种种现象进行批评；有的干部下村

和村干部匆忙握手，寒暄两句就往回走；有的女干部踩着高跟鞋、撑着遮阳伞到乡下跳“迪斯科”；有的领导坐着小车进村，见到要求解决问题的群众，立马退回车内、打道回府。种种现象说明，少数干部依旧热衷做表面文章，撸起袖子搞“摆拍”。

习近平总书记曾强调：要面对面、心贴心、实打实做好群众工作，把人民群众安危冷暖放在心上，雪中送炭，纾难解困，扎扎实实解决好群众最关心最直接最现实的利益问题，最困难最忧虑最急迫的实际问题。这就

为党员干部如何做好新形势下的群众工作指明了方向、给出了方法。

实践证明，要更好地履行政府职能，赢得群众的尊重和支持，就必须为群众付出真情，付诸实干，扑下身子抓重点、抓难点、抓热点，俯下身子听民声、察民情、会民意。党员干部当以群众满意不满意作为衡量工作好坏的唯一标准，带着感情、带着责任做服务群众的工作。武汉市成立“网上群众工作部”，彰显了为民服务的真心和为群众解难题、办实事的真心与诚意，值得各地借鉴。

不甘平庸是人生出彩的姿态

毛建国

北京大学保安“成群逆袭”近来广受关注。有报道称，过去20年，北京大学保安队先后有500余名保安考学深造，有的甚至考上研究生之后当上大学老师。

逆袭的不仅仅是北大的保安，媒体也报道了其他高校保安的传奇。比如，大庆保安以优异成绩被天津大学录取，而中山大学保安杨顺在工作期间自学英语，并为外国留学生补习中文，与一位来中大留学的瑞典姑娘上演了“现代版童话爱情故事”。相对于原来的轨迹，这些保安的人生确实可以称得上“逆袭”。

保安的逆袭与大学的气质有关。在大学校园里，不仅有着可亲可敬的教授们，还有着勤学上进的同学们。“蓬生麻中，不扶而直；白沙在

涅，与之俱黑”。身在这样的环境，大学保安有着人生规划，愿意为未来努力，是人之常情。

不仅是在大学，在整个社会，都有一群不向命运低头的人。他们起点可能不高，他们出身可能一般，但他们有着一颗上进的心，希望通过自己的努力实现人生出彩。而且，这种对人生梦想的追求，不仅仅是谋求地位的改变，很多人有着“诗和远方”，不愿意把生活庸俗化、把未来功利化。

真正值得思考的是，如何营造一种健康的生态，让更多人拥有梦想，让更多人实现梦想。“旭日阳刚”和“西单女孩”的出现，曾经给歌坛带来了别样的风景。与其说这是一种文化现象，不如说是一种社会现象。单从演唱技巧上讲，他们未必有多高超，但真正打动人心，就是那种不甘平庸、奋力向前的精神。

别拿“正在处理”打发群众

杨玉龙

日前，湖南省委书记杜家毫在第六届湖南省“人民满意的公务员集体”和“人民满意的公务员”表彰大会上要求，把“人民满意”作为公务员的最高追求。而近日，某地一位市民通过官方网站反映一件事，希望有关部门尽快帮忙解决。孰料过了一段时间查询，得到的回复是“正在处理”，又过了一段时间再去询问，回复还是“正在处理”。近年来，各地各部门通过搭建政务网站、领导信箱、热线电话、官方微博等各类平台，不断拓展群众诉求渠道。但是，经常出现的“正在处理”往往没有下文。

“正在处理”，很显然与正在提倡的“让数据多跑路，让群众少跑腿”格格不入，甚至在一定情形下是背道而驰的。这很容易让人联想到媒体总结的“新衙门作风”——“只微笑不办事”“不贪不占也不干”“怕担责、不作为”“老办法不管用，新办法不会用”，于是耍起了“拖字诀”，能推则推，能躲就躲，用“软刀子”伤

害了老百姓。惹来民怨的“正在处理”，往往意味着机关效能低下。无论是技术设备原因，还是人员推诿扯皮，再或者为了部门利益，更或者是为了报复群众态度不好等造成的“正在处理”，都是一种“懒政”挡箭牌。

其实，群众对办事的满意的标准并不高，无非一是不唯唯诺诺求人，二是不来来回回跑路。也就是这两条最基本的标准，却成了群众办事路上的“拦路虎”。这样的标准难达成吗？在互联网高度普及的当下，提速提质应为时代特征、努力方向。

公事公办、公事快办、雷厉风行，理应成为机关办事应有的做派。比如，浙江省政府新近就颁布了《政务办事“最多跑一次”工作规范》，这是全国首个“最多跑一次”省级地方标准，政务服务自此有标准可依。这就是在向衙门作风开战。甚至有的地方，还推出了“读秒办事”窗口，其目的就是让群众办事“快”起来。

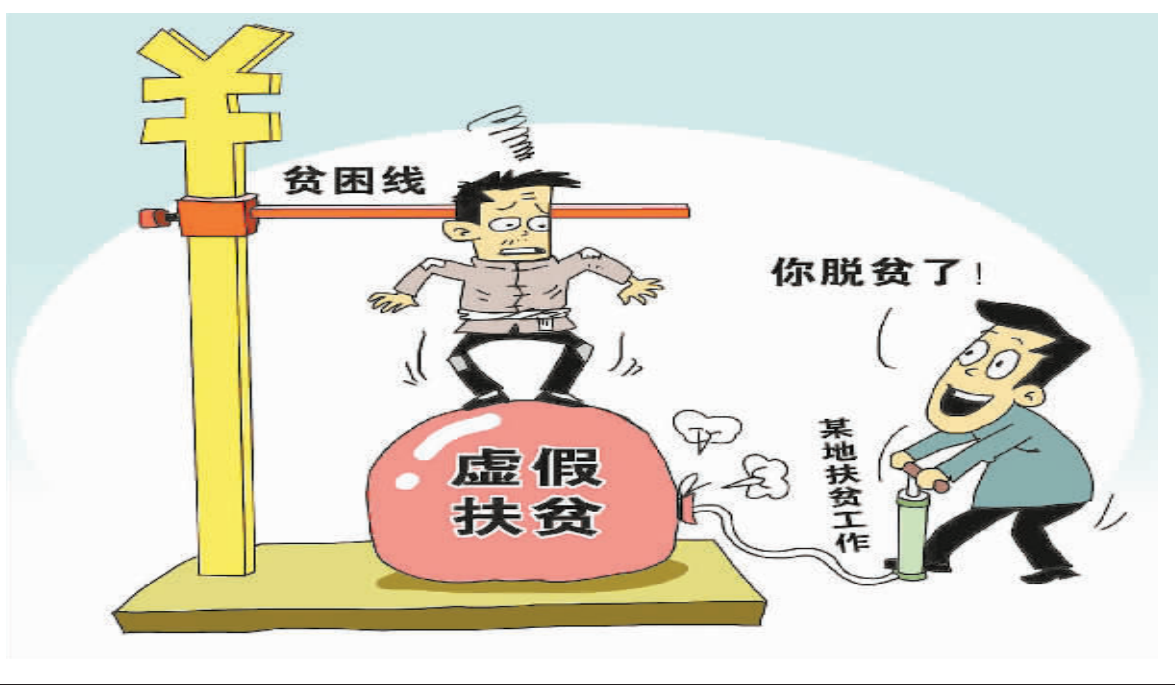
新闻漫画

脱贫攻坚来不得“小聪明”

近期有记者调查发现，个别地方的扶贫工作有“脱实向虚”的倾向。有的急于脱贫摘帽，片面追求短期收入超过贫困线，贸然上项目，透支财力物力；有的专挑易见效果的进行扶贫，忽略了深度贫困户；有的孤寡贫苦老人家里竟摆上了跑步机，打造“扶贫景点”令人哭笑不得。

这些情况背后，无不是急功近利的政绩冲动在作怪。脱贫攻坚越往前推进，就越要防止玩虚功、搞花架子的“小聪明”。

文/图 朱慧卿



社工进社区 服务更精细

袁浩

长沙市住建委近日发布通知，为提升物业管理水平，长沙市将为各社区(村)配备物业专职社工，招录工作也将在近期启动，6月30日前完成。

在城市化飞速发展的今天，物业管理已经成为城市管理、社区建设的一个关键问题。不少市民都遭遇过物业方面的烦心事，如小区内堆放杂物无人清理、家中下水道发生堵塞、电梯出现故障等情况，常常需要多次往

返物业公司和业委会寻找解决办法，但仍可能收效甚微。在遇到社区物业方面的问题时能有专人进行协调解决，成为小区居民翘首以待的事。

如今专职社工来了，这些问题有望迎刃而解。从长沙市住建委相关负责人的解释来看，物业专职社工进驻社区后，将专职负责参与和指导业主大会及业主委员会的筹建和成立、物业服务企业的选聘、物业管理巡查、

物业法规宣传和指导、物业维修资金的使用、划拨及管理等多项职责。这意味着，过去因为一些物业服务不到位，或者业主和物业之间配合不力出现摩擦，或居委会和业委会工作起来由于缺乏专业知识“心有余而力不足”的情况将得到有效改善。

早些年，“社工”一词对公众来说还比较陌生，如今，越来越多的社工已悄然走进了我们的生活。社工发挥

的作用越来越大，社工工作的专业化就是其发展方向。

专职社工在运行之初就要严把职业门槛、推进持证上岗，着力于打造培养一批专业型社工人才，并加快建立社工机构质量服务等级体系，健全规范运作、诚信执业、信息公开、公平竞争等机制。同时，还要加强对专职社工的常态监管和动态考核，保障专职社工的各项福利待遇，激励专职社工深耕细作，增强公众对社工服务的认同感，让专职社工服务变得越来越规范、高效、常态。



长沙银行党委书记、董事长朱玉国深情回顾20年发展历程。朱湘平 摄

5月25日，正值20周岁行庆的长沙银行，举行“智青春 更快乐”20周年教育扶贫公益项目启动会。在省、市领导的共同见证下，长沙银行提出探索“快乐e家”模式，打造中国首个家庭智慧银行。同时，倡导“快乐银行”企业文化的长沙银行，现场宣布捐资3200万元慈善基金(包括湖南省慈善总会2000万元、长沙市慈善会1200万元)，力推教育事业发展，关爱青少年成长。

炫酷夺目 经济学家钟伟掀开“未来银行”面纱

“未来银行”是什么？长沙银行首席经济学家、北京师范大学金融研究中心主任钟伟畅想，未来银行就是一个无处不在又无处不可寻的万能服务综合体。它有两个关键词，一个是万能服务。未来，银行不再是一个单纯的金融服务机构，它将包括家庭、商务、医疗、教育、游戏、旅游等各种类型的综合服务。其次是无处不在又无处不可寻。这是未来银行的存在形态和服务方式，未来的银行将改变一切固体形态。

“未来银行就像万能的机器猫口袋，你想要啥就给你掏啥……”钟伟展开说明，在未来银行的应用场景中，数字货币的应用、虚拟网点带

来的服务随行、生物识别技术的应用以及人工智能的普及都变得唾手可得。

借阐释炫酷夺目新理念的机会，钟伟介绍了长沙银行在迈向未来银行道路上的第一步。当前，长沙银行正在探索“快乐e家”模式，打造中国首个家庭智慧银行，也就是FBank计划，其中“F”包含了四层意义：Family(家庭)、Fortune(财富)、Fun(快乐)、Future(未来)。

在钟伟看来，“快乐e家”抓住了家庭财务的一个普遍性痛点，就是多数家庭缺乏投资理财知识，而且无暇顾及家庭理财。为了解决这一痛点，长沙银行在“快乐e家”中设定了两个板块：小管家和大梦想。小管家，即长沙银行为客户量身定制的一个贴心财务小管家，可以为客户推送财务建议，自动投资理财，支付账单，整合家庭收支，让客户从此变成人生赢家。

大梦想，即长沙银行致力于为每个家庭实现诸如旅游、安居、教育、养老等在内的家庭梦想。比如客户想来一趟说走就走的全家旅行，“快乐e家”可以将吃住行、景点信息、交通路线还有基础费用等都提供出最合理的安排。这就像是一个电子化的客户经理住到客户家中，24小时免费打工。

长沙银行“快乐e家”的目标，

是服务1000万以上的中国中产家庭，带动潜在客户1亿左右。以家庭为单位，从教育、创业、安家、育儿、养老等角度切入，让金融服务贯穿客户的一生。

不忘初心 捐资3200万元启动教育扶贫公益项目

20年一路走来，长沙银行始终不忘“企业公民”身份，致力于将“快乐银行”的企业文化基因倾注于公益事业当中。在5月25日行庆发布会当天，长沙银行宣布将捐资3200万元慈善基金(湖南省慈善总会2000万元、长沙市慈善会1200万元)，携手湖南省慈善总会、长沙市慈善会、重点推动教育事业发展，关爱青少年成长。

长沙银行3200万元善款捐助分为两个具体公益项目。第一个项目是“长沙银行教育扶贫‘快乐学堂百千万’工程”。该项目由长沙银行发起，长沙银行快乐益家慈善基金会、湖南省慈善总会、湖南省教育厅、湖南省教育基金会联合启动。在该项目中，长沙银行将向湖南省慈善总会捐赠项目资金2000万元，计划实施5年，每年投入400万元，在省内51个贫困县选取贫困村小，按每年15-20所进行安排，争取5年内修缮提质改造学校100所。这一计划的目标是五年内在省内51个贫困县为100所贫困村小学教师进行校舍改造，提升1000名乡村小学教师能力素质，惠及万名贫困地区小学生。

第二个项目是长沙银行“快乐

“翻”青春 更快乐

——长沙银行20周年行庆畅想“家庭智慧银行”

益家·追逐梦想”育才工程。该项目由长沙银行与长沙慈善会合作，联合长沙市教育局、长沙团市委、长沙市民政局共同发起。该项目中，长沙银行向长沙慈善会捐赠项目资金1200万元，计划实施5年，每年投入240万元，为24000个孩子提供免费培训的机会，计划5年受益人数1.2万人。项目将以长沙城区为单位，为长沙市中小学就读的进城务工人员及城区低保家庭子女免费开展假期培训学习，开设英语、写作、美术、音乐、舞蹈、体育等兴趣课程。

翻番领跑 资产两年翻倍突破4000亿元

回望1997年，当时16家城市信用社共同组建长沙城市合作银

行，短短几个月就创造了多个行业“第一”。此后20年间，长沙银行屡创佳绩，从偏居星城一隅，到覆盖市州全城，再到挺进南粤大地，队伍从600人壮大到6000人，网点从20个发展到693个，成为“湖南人的主办银行”以及湖南最大地方法人金融机构。

5月25日行庆发布会上，长沙银行党委书记、董事长朱玉国发布了一组数字：截至4月末，长沙银行资产规模从成立之初的29.83亿元到4066.50亿元，增长136倍；存款总额从21.58亿元到3056.35亿元，增长142倍；授信总额从16.48亿元到2376.18亿元，增长144倍。长沙银行综合实力已经位列“中国服务业企业500强”第221位，“全球银行1000强”第373位，资产总额位列全国省会城商行

第5位，获评“最具发展潜力城市商业银行”称号。

尤其值得一提的是，长沙银行2015年初提出“三年翻一番，十年过万亿，领跑中西部，挺进十二强”中长期战略目标。而仅仅用了两年时间，长沙银行就提前实现了“三年翻一番”的目标。

“贯彻落实创新引领开放崛起战略，金融机构大有可为。下一阶段湖南怎样深度创新、引领产业发展、聚集更多金融资源，还需要我们继续努力、贡献力量。”朱玉国表示。朱玉国还透露，未来的长沙银行有三大愿景和路径：一是社区化发展，打造“湖南人的主办银行”。成为湖南政府、中小企业、城乡居民的主要合作银行，成为客户的首选银行，在湖南市场的份额从目前的6%提升到10%以上。二是综合化服务，打造湖南第一、全国领先的金融控股平台。预计到2020年，长沙银行将成为横跨银行、金融租赁、消费金融、直接投资、基金管理、保险领域的金融控股公司。三是数字化经营，打造湖南领先、全国靠前的智慧银行、网络银行。建设以账户体系、稳健产品、主动营销、智能风控为基础的网络经营服务平台，打造金融、支付、生活、互动四位一体的创新互联网金融产品体系，矢志成为湖南最具影响力的互联网平台和城商行中最具领先实力的直销银行。更便捷的服务方式，更低的服务费率，开展更多新型金融业务，让客户不受时间和空间的限制，乐享长沙银行的各种金融服务。

(陈淦璋 滕江江) 精彩湖南·



活动仪式现场，长沙银行向湖南省慈善总会捐赠项目资金2000万元。朱湘平 摄