

基层政府工作作风优化路径研究

蒋满华¹, 姚佳²

(1. 广州应用科技学院, 广东肇庆 526000;
2. 广东创新科技职业学院, 广东东莞 523000)

[摘要]本研究借鉴国内外理论和实践,系统探讨了优化基层政府人员工作作风的途径,提出了多维度的对策建议,通过综合运用文献分析、案例分析、比较研究等方法,从理论理解和实践创新两个维度进行探索。针对基层行政机关存在的形式主义、服务效率低下和“微腐败”等现象,本研究认为,建立“政策支持、制度约束、文化培育”三维协同机制,可以有效解决各种痼疾。与此同时,依托对江浙地区“数字政府”改革中的成果的重点分析,构建了基于公众满意度的作风评价指标体系,为推进基层工作作风提供了切实可行的解决方案。

[关键词]基层政府;工作作风;优化路径

[作者简介]蒋满华(1982—),男,广西桂林人,广州应用科技学院副研究员,公共管理博士,研究方向:公共管理和教育。姚佳(1983—),女,广东创新科技职业学院讲师,本科。

[基金项目]本文系广东省肇庆市2024年度哲学社会科学规划项目“基层政府工作作风优化路径研究”(项目编号:24GJ-228)。

[DOI] <https://doi.org/10.62662/llyj0103013>

[中图分类号] D261.3

[本刊网址] www.oacj.net

[投稿邮箱] llyj2025@163.com

一、概述

基层行政机关肩负着政策执行、公共服务、社会管理等重要职责,其工作作风直接关系到国家基层治理成效和人民群众的满意度,关乎国家总体形象。从行政生态学的角度看,基层机关的工作作风既是制度结构的具体体现,也是组织文化的深刻反映,同时还受到技术创新和公众需求的多重影响。

当前,广大基层行政单位通过建设数字化政务平台、简化办事程序等举措,在一定程度上提高了服务效率,提升了人民群众满意度。但在实际工作中,形式主义、不作为、失职渎职等问题依然存在。部分公职人员服务意识差,责任心不强,与人民群众的目标存在明显差距,这凸显了改进基层工作作风的必要性和紧迫性。

二、基层政府工作作风的概念与评价

(一)概念

基层政府工作作风是基层公职人员履行职责的意识、行为和态度的总和,具体体现在政策执行、公共服务、民生服务、干群互动等方面。其内涵既包括制度规范的程序要求,也包括组织文化的服务意识,本质上是治理理念的基层实践形态。

《关于加强基层治理现代化建设的意见》明确了“为民务实清廉”的优良作风,要求干部践行“以人民为中心”的价值取向,以规范化、专业化的行政行为提升治理效能。在学术层面,这一理念具有三重属性:作为制度执行终端,它受到层级规则和治

理需求的双向影响;作为服务主体,它直接影响政府的感知公信力;作为治理中枢,它需要动态适应数字化和协同治理的新范式。

(二)评价

首先,基层政府的作风评价需要构建多维度的观测体系,涵盖政策执行力、服务效能、群众满意度、廉洁勤政4个核心指标。世界银行的“政府效能指数”为我国提供了国际参考,浙江的“最多跑一次”改革通过12项KPI指标搭建了地方经验模式。

其次,评价方法需要统筹主客观路径,前者依靠纪委监委等机构评估,后者通过政务“好评差评”等数字化工具获取反馈。中央党校的一项调查显示,31.6%的县区存在测评同质化、数据碎片化、新作风问题捕捉不足等问题。

再次,基层作风评价正在实现三个转变,评价主体转向政府、第三方、公众多元共评;数据采集升级为政务大数据监测;广东“作风指数”与干部选拔联动机制实现结果运用创新,印证了“公民立场”新公共服务理论的价值。

三、当前基层政府工作作风存在的主要问题与挑战分析

(一)存在的主要问题

1. 政策落实形式化。调研显示,一些基层单位将台账作为工作的“宝典”,甚至有些行政村为应付检查而故意准备台账,留痕过于明显。如江苏某县级市2023年统计数据 displays,乡镇干部年均填表132

份,很明显,这种重程序轻实效的问题在很多基层都存在,甚至比较突出。

2.服务成效区域差距大。浙江省“最多跑一次”改革覆盖率达到98%,但西部一些省份因财政匮乏,无力支撑政务服务网络全覆盖,覆盖率仅为61.3%;同时,因老年群体普遍数字化知识储备少,对数字终端的服务体验感满意度比中青年群体明显低很多。

3.“微腐败”屡禁不止。调查数据显示,2023年全国基层“吃拿卡要”案件占比上升至42%,涉案金额5万元以下的占68%;同时,权力末端监督漏洞依然存在。如改革开放的前沿阵地广东省的“作风指数”监测显示,村级工程招投标廉政投诉量同比上升17%。

4.基层队伍实践能力不足。某省组织部门统计显示,35岁以下公务员占41%,但有基层群众工作经验的不到30%,导致基层工作效能不高,满意度低下,对年轻干部的投诉率居高不下。

(二)面临的主要挑战

1.监督体系与治理需求脱节。调查显示,2023年中西部地区56%的村级监督组织仍采用纸质台账登记方式,而工程项目招标电子化覆盖率早已达到82%,监督工作已明显不适应发展现状。另外,某县2022年查处的21起围标串标案件中,83%是通过篡改电子评标参数实施的,而传统监管手段难以精准识别。

2.群众参与机制双向梗阻。调查显示,2022年基层作风实名投诉仅占37%,而某省开展的“阳光评议”试点显示,群众对作风整顿的知晓率达76%,但主动参与监督的比例不足19%,这种“高关注、低参与”的现象在基层中普遍存在。

3.数字赋权能力断层。财政部“智慧监督”平台数据显示,县级以上单位预警信息处置及时率仅为市直部门的63%,某市纪委监委专项巡察发现,全市政务数字化覆盖率已达91%,35岁以下干部能熟练运用大数据审计工具的仅占28%,而某区惠民资金监管系统已建成使用三年,预警信息误判率仍高达21%。

四、基层政府工作作风优化的现状与实践

当前,国内外在优化基层政府工作作风方面做出了很多探索,也取得了许多先进经验和做法。

(一)国内经验和做法

1.推行“放管服”改革。浙江省“放管服”改革一直走在全国前列,通过精简审批流程,大大提高了行政效率;推行“一网通办”,让群众和企业统一平台上完成政务服务;通过建立市民服务中心,集中提供多项服务,确保“最多跑一次”改革落到实处;经数据共享和流程优化,大量审批事项实现网

上办理,群众体验感和满意度大幅提升。

2.推行信息公开。江苏省创建“阳光政务”网上查询系统,将三公经费、征地拆迁等28类民生事项纳入主动公开范畴;广东省佛山市试点“数据开放实验室”,向社会开放17个领域的政务数据集。国务院发展研究中心研究表明,实行全流程信息公开的地区,行政复议案件发生率同比下降34%,行政投诉办结时限平均缩短5.2个工作日。

(二)国外经验和做法

1.新加坡的“一站式”服务中心。新加坡在全国设立了多个“一站式”服务中心,将不同政府部门的服务集中在一个地点,方便群众办理各种事务;同时利用先进的信息技术,提供网上预约、网上办理等服务,极大地提高了服务效率。

2.美国政府开放计划。美国政府积极倡导政务对外开放,利用透明的政府数据平台对公众释放公共数据资源,提高信息透明度和公众参与度,鼓励公民主动参与政府决策和政策制定,增强政府的开放性和民主化。

很显然,无论是国内还是国外,都特别重视优化基层行政管理职能,改进工作作风。在国内,重点是精简行政机构,优化服务流程;在国外,关键在于政府机构的数字化转型和公众参与。

五、基层政府工作作风优化的理论依据

(一)公共服务理论

公共服务理论主张政府应以公共利益为导向,提供优质服务,满足社会需求。基层政府要以人为本,提高工作效率和服务质量,确保公共资源的公平分配。

(二)新公共管理理论

新公共管理理论主张采用私营部门的管理方法和市场竞争机制来提高公共部门的效率和效益。它强调结果导向、绩效评估和成本控制。在优化基层政府工作作风方面,该理论鼓励引入竞争机制,通过绩效考核激励公务员提高工作积极性,提倡精简流程、减少冗员,以提高政府工作的整体效率。

(三)组织行为学视角下的作风优化

组织行为学研究组织中个人和群体的行为及其影响因素。从这个角度看,优化基层政府工作作风,需要激发公务员的积极性和创造性,包括建立激励机制、提供职业发展机会、营造积极向上的组织文化等,以提高公务员的岗位绩效和服务质量。

六、基层政府工作作风优化的路径探索

(一)政策法规层面

政策法规在优化基层政府作风方面起着关键的指导和约束作用。

1.完善法律法规体系。一是要进一步健全和完善现有法律法规体系,确保政策法规与时俱进,适

应新形势的要求;二是重点围绕基层行政行为修订《行政诉讼法实施条例》,将“一站式服务”“首问负责制”等改革成果纳入法律框架;三是针对民生服务、行政执法、政务公开等重点领域制定专门的行政法规,形成覆盖基层治理全过程的法治网络。

2.简化行政流程。一是进一步简化审批流程,减少不必要的程序和环节,提高行政效率;二是推广“一张网”“一站式”改革经验,建立跨部门协同办理机制,实行电子证照共享应用制度;三是在工程建设、工商登记等领域实行“一网通办”,明确每个环节的办理时限和材料要求。

3.强化监督问责。一是建立健全监督问责机制,确保及时发现和处理违纪违规问题;二是构建“日常巡查+专项检查+电子监察”三位一体的监督体系,在政务服务大厅部署实施;三是完善“双随机一公开”监管机制,建立工作人员诚信档案数据库;四是落实“履职负面清单”制度,对推诿扯皮、敷衍塞责等12类作风问题实行分级问责,典型案例定期在政府门户网站公示。

4.鼓励创新服务。一是制定鼓励创新的政策法规,推动基层服务创新;二是建立改革创新容错机制,对符合改革方向的探索性失误给予免责;三是设立“微创新”奖励基金,每年评选基层治理创新案例;四是推动“互联网+政务服务”深度融合,在智慧社区、移动服务等领域出台专项扶持政策,要求到2025年县级政务服务平台全面接入省级大数据枢纽,实现服务事项智能推送、精准办理。

(二)制度建设层面

制度建设层面的优化路径对于促进基层政府作风的改善至关重要。

1.完善绩效考核制度。一是实行多维度考核,不仅考核工作数量,还要考核工作质量、创新能力和群众满意度;二是公开考核标准和结果,增强考核的透明度和公信力;三是根据考核结果进行奖惩,奖优罚劣,惩治不作为、乱作为。

2.强化监督问责机制。一是成立专门的监督部门,负责日常监督检查;二是畅通监督渠道,引入第三方机构和公众参与,监督政府行为;三是明确责任追究制度,严肃处理违规违纪行为。

3.简化行政审批,优化服务流程。一是梳理优化现有审批和服务流程,减少不必要的环节;二是推行“一站式”服务,将多项服务集中在一个窗口,方便群众办事;三是推行电子政务,实现更多事项网上办理,减少群众跑腿次数。

4.加强制度建设与培训教育。一是进一步完善制度,定期评估制度的实效性,不断优化制度体系;

二是开展分层培训,为管理干部、窗口服务工作人员量身定制特色课程;三是将培训结果与绩效、晋升挂钩,提升培训实效。

5.推进改革创新。一是设立社会贡献奖,对在创新方面取得突出成绩的单位和个人进行重奖,彰显社会荣誉;二是在松山湖和滨海湾新区开展改革试点,取得实效后总结经验全市推行;三是给予资源与财政支持,引导基层单位导入新的管理方法和技术手段。

(三)文化建设层面

文化建设不仅能强化基层政府工作人员的价值观和行为准则,还能提升团队精神和效能。

1.树立正确的价值观和行为规范。首先,切实树立“执政为民、勤政务实、清正廉洁”等以民为本的核心价值观,并在日常工作中落到实处;其次,建立明确的职业行为标准和道德规范,通过专题培训和宣传引导,强化全体公职人员的认识和行为遵守。

2.加强思想政治教育,提高政治站位。首先,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为重点,通过专题讲座、座谈研讨、案例分析等方式,坚定理想信念,提高党性原则;其次,依托红色教育资源、革命古迹、廉政教育基地等,开展现场沉浸式学习教育,增强干部履职的责任感和自觉性;再次,发挥传帮带的作用,安排老党员与年轻干部结对,充分发挥老党员的模范带头作用,推动年轻干部快速成长。

3.营造人文关怀环境。首先,搭建心理援助平台,设立心理减压室,定期开展对基层人员的心理疏导,缓解其心理负担;其次,通过开展业务技能竞赛、文体活动等,增强团队凝聚力,培育积极进取的人文环境;再次,创建“同事互助基金”,对家庭遭遇突发困境的基层职工给予紧急帮扶,增强个人对组织的归属感。

4.拓展文化宣传教育渠道。首先,依托融媒体技术,搭建数字化学习资源平台,如在专题学习专栏,将制作好的微课程、作风教育漫画等上传,供基层工作人员灵活学习;其次,开展“莞邑服务标兵”“政务服务能手”评选活动,建立即时展示直播平台,多维度传播新时代的楷模和服务标兵。

七、总结

优化基层政府工作作风是推进国家治理现代化的关键步骤之一。本文通过理论与实践相结合的方式,深入分析了当前基层政府工作作风存在的主要问题及其成因,并从政策法规、机制建设和文化培育三个维度提出了优化基层政府工作作风的

途径。研究表明,加强理想信念和党性教育,建立科学的评价和激励机制,健全监督和问责机制,是扫除形式主义、不作为等不良作风的根本保障;而营造良好的人文环境,可以有效缓解基层工作人员的心理压力,增强组织的向心力。

国内推进“放管服”、政务公开等实践表明,优化基层政府工作作风必须以人民群众需求为导向,以提高服务效率为重点,以提高人民群众满意度为节点;国外公共管理新理论的运用表明,引入市场化竞争机制,绩效考核与晋升直接挂钩,可有效增强基层活力。面对未来,基层政府需持续探索以建立长效机制,将数字治理嵌入政策法规、制度建设、文化建设、作风监督全过程,创建更具整体性、连续性的基层治理新范式,为提升基层政府服务效能和公信力夯实基础。

参考文献:

- [1] 韩丽丽.数字技术赋能乡村治理:内在要求、现实困境与优化路径[J].探索,2023(6):67-79.
- [2] 薛成莉.基层干部的不良作风问题之探析[J].乌鲁木齐职业大学学报,2021(1):15-18.
- [3] 古丽娜·艾尼瓦.构建基层干部作风建设长效机制思考[J].中共伊犁州委党校学报,2020(2):55-57.
- [4] 杨继亮.乡村振兴战略下基层政府经济职能转变研究[D].长春:吉林大学,2023.
- [5] 王凯伟.新时代党对基层政府信任建设研究[D].济南:山东师范大学,2023.
- [6] 张海玲.基层公务员作风建设的路径探析[D].哈尔滨:黑龙江大学,2023.
- [7] 陈思雨.新时代基层党组织引领乡村治理现代化研究[D].桂林:广西师范大学,2022.
- [8] 钟明.新时代党的基层干部工作作风建设创新研究[D].成都:四川农业大学,2022.

Study on the Optimization Path of Grassroots Government Work Style

JIANG Man-hua¹, YAO Jia²

(1. Guangzhou Institute of Applied Science and Technology, Zhaoqing Guangdong 526000;

2. Guangdong Institute of Innovation and Technology, Dongguan Guangdong 523000, China)

Abstract: Drawing on theories and practices at home and abroad, this paper systematically explores the ways to optimize the work style of grassroots government personnel and puts forward multi-dimensional countermeasure suggestions. This study comprehensively utilizes the methods of literature analysis, case analysis, and comparative study to explore the two dimensions of theoretical understanding and practical innovation. With regard to the phenomena of formalism, service inefficiency and micro-corruption in grass-roots administrative organs, the study concludes that the establishment of a three-dimensional synergistic mechanism of “policy support, institutional constraints, and cultural cultivation” can effectively solve the various chronic problems. This study focuses on analyzing the results of the “digital government” reform in Jiangsu and Zhejiang, and constructs a style evaluation index system based on public satisfaction, which provides practical solutions for promoting grassroots work style.

Key words: grassroots government; work style; optimization path