

共青团中央文件

中青发〔2017〕17号

共青团中央关于认真学习贯彻李源潮同志 在青妇科侨直接联系服务群众制度 经验交流会上的讲话的通知

共青团各省、自治区、直辖市委，中央军委政治工作部组织部组织局群团处，全国铁道团委，全国民航团委，中直机关团工委，中央国家机关团工委，中央金融团工委，中央企业团工委，新疆生产建设兵团团委：

2017年9月22日，中共中央政治局委员、国家副主席李源潮主持召开青妇科侨直接联系服务群众制度经验交流会并讲话。经中央领导同志同意，现将讲话印发全团，请认真组织学

习，把各项直接联系服务青年的制度抓实见效，把广大青年更加紧密地团结凝聚在党的周围。

共青团中央

2017年9月30日

在青妇科侨直接联系服务群众制度

经验交流会上的讲话

(2017年9月22日)

李源潮

今天，请青妇科侨的领导班子的同志开个会，主要是深入学习领会习近平总书记关于深化群团改革的重要指示精神，贯彻落实刘云山同志主持召开的群团改革工作座谈会部署，总结交流青妇科侨建立和实施直接联系服务群众制度的经验做法，研究下步工作思路和举措。习近平总书记指出：“要认真总结经验，继续统一思想、抓好落实，切实把党中央对群团工作和群团改革的各项要求落到实处。”刘云山同志要求，要全面贯彻总书记重要指示精神，着力破解群团改革重点难点问题，以更大力度、更实举措推动群团改革取得新的成效。前不久，我们已经召开了网上群团建设经验交流会，解决基层“四缺”问题、共建共用党群基层活动和服务阵地经验交流会，后面我们还要召开青妇科侨挂职兼职干部交流座谈会，聚焦改革重点难点任务，不断总结问题、分析对策，一项一项抓具体、抓实在，把改革推向深入。刚才，青妇科侨介绍了各家实施直接联系服务群众制度的进展情况，几位亲身实践了这项制度的同志谈了自己的体会，都讲得很生动、很深刻，听了很有启发性。

党的十八大以来，青妇科侨认真贯彻落实习近平总书记关于

群团工作和群团改革的重要指示精神，把实施直接联系服务群众制度、改进群众工作作风作为深化改革的重点举措之一。共青团中央实施“8+4”“4+1”“1+100”制度，团中央和省级团委1391名干部下到基层，全团22万名干部直接联系服务青年1600多万名。全国妇联实施“双月下基层”工作周制度，建立妇联干部直接服务群众机制，累计联系服务妇女群众5000多万人次。中国科协实行“两个1/5”的直接联系科技工作者机制，各部门对口联系基层组织。中国侨联建立直接联系服务侨界群众制度和基层联系点制度。总的感到，青妇科侨高度重视建立健全联系服务群众的长效机制，各项举措抓得实在、推得有力，已取得初步成效。这些成绩应予充分肯定。

从调研情况看，青妇科侨在实施直接联系服务群众制度过程中还存在一些问题。比如，有的干部只是从机关下到机关而没有下到基层一线，有的只联系下级干部和基层骨干而没有直接联系普通群众，有的只偶尔联系、单向联系而没有经常性、互动性联系，有的只是建了联系而没有实际服务内容。同时，青妇科侨之间、不同层级之间认识上不平衡，进展也不平衡。总之，青妇科侨要认真总结分析直接联系服务群众制度的实施情况，明确进一步深化改革的方向，以改革的办法、创新的思路、务实的举措把这项改革推向深入。这里，我再讲3点意见。

第一，深刻认识建立直接联系服务群众制度在深化群团改革中的重要意义。习近平总书记多次强调，群团组织存在的“四化”问题实质是脱离群众，要摆脱文山会海、走出高楼大院，深

入基层、深入群众。刘云山同志指出，要牢固树立作风建设永远在路上的意识，来一场真正的“走转改”。我们推进直接联系服务群众制度，是否有必要，能否坚持，怎么推进，必须有统一认识。青妇科侨要增强“四个意识”，把思想和行动统一到总书记和党中央的要求上来，深刻认识建立直接联系服务群众制度在深化群团改革中的重要意义，坚定不移推进落实，切实解决突出问题。首先，直接联系服务群众制度是解决群团组织脱离群众的有效办法。“四化”问题的实质是脱离群众。群团组织是党和政府联系群众的桥梁和纽带，脱离了你的基本群众就失去了组织存在的价值。总书记要求群团干部“一呼百应”，群众不找你，怎么呼、谁来应？“皮之不存，毛将焉附。”脱离群众是群团组织致命性的问题，特别是在群团领导机关，脱离群众问题长期存在，解决起来并不容易。建立直接联系服务群众制度是解决群团脱离群众问题最直接、最有效的一个办法。群众有获得感的事情，只要群团干部做了，群众就会有反馈。近年来我到社区和乡村调研，越来越多地听到群众说，共青团、妇联的干部在身边多了，科协的干部也下去了。到开发区调研，一些刚回来的海归人才也讲，侨联干部为他们创办企业、孩子上学等做了不少工作。这些反映说明群团与群众在改革中拉近了距离。其次，直接联系服务群众制度是克服群团领导机构机关化、行政化的改革举措。机关化、行政化是群团领导机关长期未解的难题，也是造成群团干部脱离群众的重要原因。现在的群团领导机关在大院里办公或有自己的高楼，长期执政使我们习惯于用行政化的方式开展工作，群

团领导机关有离普通群众越来越远的趋势。建立直接联系服务群众制度，可以克服机关化、行政化，让群团领导机关和领导机关的干部走出高楼大院，走近普通群众。刚才，团中央的同志说，写文件定政策发给自己联系的普通青年看看，把群众能不能看懂、赞不赞成作为评价文件、政策好不好的标准；妇联的同志讲，北京大兴一位村妇联干部通过微信群，直接把问题反映到了全国妇联领导的手机上，这些做得都很好。青妇科侨自上而下建立直接联系服务群众制度，领导机关和领导班子应该带好头。其三，直接联系服务群众制度是转变群团干部作风的重要途径。群团干部做的是群众工作，应自觉践行全心全意为人民服务宗旨和党的群众路线。历次全党集中教育活动都把改进作风作为重点任务，群团组织都把“建家交友”作为自身建设的重要内容。现在群团领导机关的干部，不少是“三门”干部，许多还缺少基层历练和基层经验。事非经过不知难，只是坐在机关里做指挥，工作就容易脱离实际。建立直接联系服务群众制度，能够推动群团干部到基层去、到服务群众的一线去，面对面做群众工作，学习做群众工作的方法，树立良好群众作风。科协的同志讲，下到学会挂职工作，从原来在机关大楼里摇旗喊号，转变为到基层一线和大家一起撸起袖子加油干，这就是作风的转变。其四，直接联系服务群众制度是加强基层力量的实在行动。总书记指出，群团组织基层缺编制、缺经费、缺办公场所、缺工作人员现象非常普遍。解决“四缺”问题要靠党政支持保障，群团组织更要积极作为，引导群团干部把基层作为自己的主要战线，这是加强基

层的关键所在。建立直接联系服务群众制度，推动群团组织眼睛向下、加强基层，能有效地克服群团工作头重脚轻问题。比如，团中央和省级团委下沉基层的干部近 1400 人，相当于给全国一半县区增加了 1 名团干部。总之，实施直接联系服务群众制度是深化群团改革的重要内容，需要下大气力深入推进，努力取得广大群众满意的改革实效。

第二，在深化群团改革进程中进一步实施好直接联系服务群众制度。青妇科侨改革实践表明，建立直接联系服务群众制度是群团组织强“三性”、去“四化”、补“四缺”的有效手段，必须在深化改革中一以贯之地坚持落实下去。怎么落实？一是建实直接联系服务群众的制度。直接联系服务群众不能成为一句口号，而要有具体的制度措施、实在的服务行动。首先，要努力做到全面覆盖。青妇科侨的各级组织、每个干部都要参与其中，组织对象和工作对象都要直接联系服务上，各方面基本群众都要能从中受益，这是衡量群团组织影响力的重要指标。我到基层调研，群团干部多数都知道这项制度，但问到群众，就很少能说得清楚。这个问题要引起重视。其次，要搞好配套衔接。直接联系服务群众要与“两学一做”学习教育常态化制度化相结合，把联系服务的效果纳入到“两学一做”的评价标准中去。要与基层共建共用党群活动和服务阵地相结合，促进基层群团组织活跃起来。要与解决基层“四缺”问题相结合，机关干部下到基层，要带去政策指导、带去工作资源，加强基层力量。在重庆的小样青年创业社区，下去的团干部帮助举办创业辅导、资金对接会等

活动，解决了 50 多名青年的创业难题。中国林学会在宁波林竹产业园设立服务站，帮助农民把传统的竹子种植提升为高端食品、高端建材。这都是很好的做法。二是做实直接联系服务的内容。群众心里有没有群团干部，关键是看你有没有经常和他保持联系，有没有给他实际帮助。因此，做群众工作一定要实在，有实际联系，有实际服务。首先，要求要明确。联系什么人、怎么联系、怎么服务，要事先有个约定。我在基层看到，有的干部只通过社工、志愿者联系群众，自以为联系上了，实际是个“二传手”。其次，内容要公开。给群众服务什么，什么时间、什么地点，要事先给群众说清楚。我到合肥调研，看到妇联在乡镇搞了不少女性创业协会，第一件事就是在集市、路口竖起微信群二维码的大牌子，妇女群众扫一扫就能加入进来。其三，责任要具体。直接联系服务群众是每个群团干部的分内之事，不能是做与不做一个样、做好做坏一个样。做得好，要给表扬鼓励；做的不到位，要及时检查改进。三是创新直接联系服务群众的方式。做群众工作最重要的要求是“直接”，这项制度最大的特点也是“直接”，但我们现有的工作方式大多是“间接”传递到群众，因此需要创新方式方法，真正做到“直接”联系服务群众。团中央在刚推出“1+100”制度的时候，有人担心能不能做到，有没有时间联系。我认为，能不能做到“1+100”，要看联系服务的形式方法有没有创新。后来发现，借助网络特别是移动网，做到并不太难。这项工作刚开始时，我下去看团干部、妇联干部直接联系群众的情况，从手机上能看出来做得不太理想。最近我下

去调研，看到不少干部通过微信群、QQ群联系上百名青年、妇女，做得很好，有呼有应。刚才，团中央介绍的“网上青年之家”，已入网1.1万家，开展活动覆盖几百万青年；网上妇联发展也很快，90多万个基层姐妹微信群覆盖妇联干部和妇女群众1.1亿人；科协强化学会枢纽功能建设，拓宽学会覆盖面，直接联系服务1200万会员；“侨联之友”微信群把海外侨胞联系起来，在群里交流思想、分享信息、对接资源。当然，光搞个微信群是远远不够的。现在，我们搞“互联网+群团”，要搞清楚“+什么”。比如，共青团网“+创业”，网上展示项目，网下对接投资；妇联网“+维权”，网上反映诉求，网下提供法律援助；科协网“+科普”，推进科普信息化落地。只有把服务内容都加清楚了，群众才会满意，创新才有意义。四是建立群众直接评价制度。组织活动请群众一起设计，部署任务请群众一起参与，表彰先进请群众一起评议，是总书记对群团干部做群众工作的具体要求。直接联系服务群众效果怎么样，最基本的就是请群众来做直接评价。全国妇联和中国科协引入第三方评价机制，让服务对象参与进来。杭州西湖区社会组织服务中心利用“志愿中国”系统，对志愿者服务进行网上注册、网上签到、网上计时、网上评价，改变以往自说自话、内部循环的评价机制，效果很好。要多做这样的探索，避免机关里热热闹闹、群众中却没什么反应的现象。

第三，把直接联系服务群众制度抓实见效。最近，习近平总书记在中央深改领导小组会议上强调：“要做好实化细化工作，

对症下药，推动改革精准落地。”刘云山同志要求，群团改革中存在的问题说到底还是落实抓得不够，要重点抓好与群众发生联系的工作环节的改革，健全直接联系服务群众长效机制。青妇科侨要树立问题导向，认真分析直接联系服务群众制度实施过程中出现的问题，进一步实化改革举措，确保这项制度在基层见效、让群众满意。我最近下基层调研群团改革，觉得有几个倾向问题值得注意。一是机关干部下基层要下到群众中去。现在，青妇科侨机关干部下基层，不少是从上级机关到下级机关，看起来与群众近了一些，实际上并没有真正下到基层一线、深入普通群众。这样下基层并没有从本质上克服机关干部的机关化问题。我到地方调研，看到有的团市委干部只是下到了街道团工委，因为我们来调研才到社区参与接待工作；有的市妇联干部没有经常下到基层的“妇女活动中心”，在那里直接服务妇女的是社会组织的工作人员。干部对群众的感情和开展群众工作的能力是在服务群众的日常工作中、在与群众平日相处的具体交流中培养出来的，只有真正下到基层一线去、下到普通群众中去，才能知群众、懂群众，对群众有感情，群众才会把你当成贴心人。二是要把兼职群团干部的积极性调动起来。兼职群团干部远比专职干部数量大，而且本来就在群众中，与群众距离近、关系亲，直接联系服务的条件比较好。我下去调研看到，有些群团兼职干部和社工、志愿者工作做得很扎实，一点不比专职干部差。青妇科侨要把兼职群团干部直接联系服务群众制度抓起来，明确制度性责任，比如专职干部要求做到“1+100”，兼职干部可以是“1+10”；要提供一

定方式的联系平台，每天能面对面最好，也可以是专门的网络平台；要给出评价，好的鼓励，弱的帮助。妇联的“会改联”既是基层组织制度改革，也是基层兼职干部制度改革，要努力把兼职群团干部联系服务群众的积极性调动起来。三是直接联系服务群众的制度和内容要让群众都知道。经济学里有个“信息不对称”的概念，说的是供需双方掌握信息不一致会导致经济效率低下。做群众工作也是这个道理。青妇科侨出台改革方案，中央媒体、各大网站都进行了广泛宣传，但并不是基层的干部群众都知道群团怎么改革，知道群团改革改什么。落实直接联系服务群众制度，怎么联系、怎么服务，有什么服务项目、服务活动，都要通过上网、上墙等方式让群众知道。我每年去科协年会讲话，海外没什么反馈，今年的年会通过“科猫”APP网上直播，海外的华人科学家马上发短信来作反馈。四是要追求联系服务的质量而不仅仅是数量。现在青妇科侨统计的直接联系服务群众数量已经不小，有数量有规模很重要，但衡量效果光有数量是不够的，关键看质量。我在基层看到，有的群团干部虽然建了上百人的微信群，但一个月也没发几次言，更缺少帮群众解决问题的记录，群里气氛比较冷清。高质量的联系应是经常性的联系、互动式的联系、有感情的联系，高质量的服务应是有内容的服务、能解决问题的服务、群众满意的服务。我去开封的一个社区，共青团志愿者通过“青年之声”解答青年的婚恋交友困惑问题，答得很好，这就是有质量的内容服务。五是要通过群众的反映了解这项制度的效果。群众工作做得怎么样，群众说了算。上海静安区的“白

领驿家”上了大众点评网，青年去过后点个赞、打个分，在青年中的口碑一目了然。我们要经常向群众了解这项制度实行得怎么样，怎么改进、怎么完善都要请群众来提意见。你找100名所联系的群众，问一问你做的效果，基本可以反映出实际情况。六是要防止制度化的形式主义。总书记强调，群团机关干部下基层不要走马观花、不要蜻蜓点水、不要前呼后拥，要深入基层群众，掌握第一手材料，帮助群众解决问题。总书记以身作则、率先垂范，我们要向总书记的要求看齐。任何一项制度，覆盖面推得比较广后就容易出现形式化的问题。现在制度有了，但不能形式主义地去做，要实实在在地去做，这才叫抓实见效。

实施直接联系服务群众制度是深化群团改革的重要举措。青妇侨要增强“四个意识”，更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，把正方向、攻坚克难、狠抓落实，以优异成绩迎接党的十九大胜利召开。

抄送：团中央书记处各同志

团中央机关各部门、各直属单位。

共青团中央办公厅

2017年9月30日印发