

钟君万能八条口诀:

- 1.领导重视、提高认识
- 2.加强宣传、营造氛围
- 3.教育培训、提高素质
- 4.健全政策法规、完善制度
- 5.组织协调、形成机制
- 6.增加投入、依靠科技
- 7.加强监管、全面落实
- 8.总结反思、借鉴经验

(一)“万能八条”钟君详解

- 1.领导重视、提高认识

(1)根据

一个组织中的领袖和权威在团队中具有不可替代的灵魂作用。领袖和权威对事件的态度对于事件的解决具有重大的推动或阻碍作用。在我国,政府中主要领导,尤其是一把手,对于某件事情的关注程度更是直接关系到此事解决的速度。温总理为农民工讨薪,以及由此产生的“清欠风暴”就是最好的社会例证。实际上,这样的例子不胜枚举。因此,在任何时候,解决某项具体问题或某重大社会问题,领导重视都是基本的前提和基础。同时,“思想是源头”,解决问题不但需要领导重视,更加需要组织中所有人对该问题提高认识,密切关注。

(2)具体措施举例

实行一把手负责制

建立和完善引咎辞职制度

建立健全领导问责制度

把.....纳入议事日程

加强对问题的调查研究,从源头上理清.....问题的来龙去脉。

增强.....的意识

倡导.....的理念

各级领导干部要高度重视,树立正确的政绩观,密切关注.....问题。

2.加强宣传,营造氛围

(1)根据

俗话说,“雄笔一支抵万军”,枪杆子和笔竿子都是政府管理国家的重要手段。记者通常被称为“无冕之王”,正是由于媒体和舆论蕴含了无穷力量。媒体不但可以创造巨大的经济效益,而且可以创造巨大的社会效益。孙志刚事件如果没有媒体的介入,就不会有我国救助制度的彻底改革;如果非典发生时,没有《南方周末》关于钟南山院士坦承非典真相的报道,非典造成的后果可能更加难以想象;如果没有《共同关注》栏目对多名贫困大学生的关注,可能就没有今年这么浓烈的关注贫困大学生、帮助贫困大学生的社会氛围。因此,要想使某个社会问题尽快的被解决,迅速的引起整个社会的注意力,除了依靠媒体,依靠各种形式的宣传之外,可能别无他法。党和政府历来也非常重视宣传工作,力求牢牢地把握大众媒体和宣传工具的主动权。党和政府充分利用媒体传播面广、迅速及时、强大的影响力来宣传自己的宗旨、方针,通过媒体营造强大的舆论氛围,以便于统一群众思想,提高认识,从而有利于迅速推动工作。

(2)具体措施举例

电视、报纸、网络等媒体要通过各种形式宣传.....提高广大人民群众对.....的认识

舆论关注

实行典型示范

社会示范

在全社会营造关于.....良好的文化氛围

3.教育培训、提高素质

(1)根据

人是各类社会活动的主体,人的各种素质的高低决定着其所从事的各类社会活动的成功与否。要想有效减少各类安全事故,就必须提高各类从业人员的职业技术素质;要想从根本上解决三农问题,就必须提高广大农民群众的思想文化素质和科学技术素质;要想有效提高各级政府管理公共事务的能力就必须加强对广大领导干部公共管理方面的教育培训。在教育培训业日益成为朝阳产业的今天,对相关人员加强教育培训,提高他们的相关素质是解决相关问题的必由之路。

(2)具体措施举例

通过.....教育培训,提高广大领导干部的.....素质

通过.....教育培训,提高广大工作人员的.....素质

通过.....教育培训,提高广大人民群众的.....素质

4.健全政策法规、完善制度

(1)根据

“制度是第一生产力”,制度至关重要。这是因为,好的规则和制度能够促进社会协调和整合;能够界定权利边界和行为空间;能够促进经济效率和实现资源分配;能够为物质资源和精神价值提供保障;制度还有利于人们在存在不确定性和风险的环境下,形成稳定的预期和特定的认知模式,从而有利于指导个人和组织行为。因此,依靠制度和规则能够很好地解决一些看起来不可能的事情。例如,一个分粥的故事就能非常形象地说明规则和制度的重要性。

辛向阳在《谁能当中国的企业家?》一书中讲了一个十分有趣的分粥故事。

有7个人组成的小团体,他们每个人都是平等的,但同时又是自私自利的。他们想通过制度创新来解决每天的吃饭问题——要在没有计量工具或有刻度的容器的状况下分食一锅粥。大家发挥聪明才智,试验了很多种办法,多次博弈后形成了以下诸种规则:

规则一:指定一个人负责分粥事宜,成为专业分粥人士。很快大家发现,这个人为自己分的粥最多,于是又换一个人,结果总是主持分粥的人碗里的粥最多最好,权力导致腐败,绝对的权力导致绝对的腐败,在这碗稀粥中体现得一览无余。

规则二:指定一个分粥人士和一名监督人士,起初比较公平,但到后来分粥人士与监督人士从权力制约走向“权力合作”,于是分粥人士与监督人士分的粥最多。这种制度失败。

规则三:谁也信不过,干脆大家轮流主持分粥,每人一天。这样等于承认了个人有为自己多分粥的权力,同时又给予了每个人为自己多分粥的机会。虽然看起来平等了,但是每人一周中只有一天吃得饱而且有剩余,其余6天都饥饿难挨。大家认为这一制度造成了资源浪费。

规则四:大家民主选举一个信得过的人主持分粥。这位品德尚属上乘的人开始还能公平分粥,但不久以后他就有意识地为自己和溜须拍马的人多分。大家一致认为,不能放任其腐化和风气的败坏,还得寻找新制度。

规则五:民主选举一个分粥委员会和一个监督委员会,形成民主监督与制约机制。公平基本上做到了,可是由于监督委员会经常提出各种议案,分粥委员会又据理力争,等分粥完毕时,粥早就凉了。此制度效率太低。

规则六:对于分粥,每人均有一票否决权。这有了公平,但恐怕最后谁也喝不上粥。

规则七:每个人轮流值日分粥,但分粥的那个人要最后一个领粥。令人惊奇的是,在这一制度下,7只碗里的粥每次都是一样多,就像用科学仪器量过一样。每个主持分粥的人都认识到,如果7只碗里的粥不相同,他确定无疑将享用那份最少的。

这就是规则。规则的确至关重要,它比技术更重要。

而管理学中“热炉”法则则能说明制度对于人们行为的约束作用:

①热炉火红,不用手去摸也知道炉子是热的,是会灼伤人的——警告性原则。领导者要经常对下属进行规章制度教育,以警告或劝戒不要触犯规章制度,否则会受到惩处。②每当你碰到热炉,肯定会被灼伤。也就是说只要触犯单位的规章制度,就一定会受到惩处。③当你碰到热炉时,立即就被灼伤——即时性原则。惩处必须在错误行为发生后立即进行,决不拖泥带水,决不能有时间差,以便达到及时改正错误的目的。④不管谁碰到热炉,都会被灼伤——公平性原则。

(2)具体措施举例

建立健全各项制度(法律),做到有法可依

激励制度

利益相关制度

分工制度

规则制度

惩罚制度

决策制度:包括社情民意反映制度、社会公示制度、社会听证制度、专家咨询制度、决策的论证制和责任制

5.组织协调、形成机制

(1)根据

政府的管理就是要通过组织协调,对各种资源进行分配与整合,使各个职能部门能够相互配合,相互协调,进而推动工作的顺利开展。当前的城管工作需要依靠公安、工商、税务、城管、市政等部门的联合执法,文明办网工作则需要依靠公安、文化、通信、工商等部门的齐抓共管。

在解决社会问题时,我们不但需要组织协调,更加需要形成机制。我们常说的与“机制”相近的含义是指做事情的方式、方法等,但又不等同于这个意思。简单地说,机制就是制度加方法或者制度化了的方法。为什么要形成机制呢?首先,机制是经过实践检验证明有效的、较为固定的方法。所谓有章可循,机制具有较大的稳定性。例如,党建的工作机制,不因党

组织负责人的变动而随意变动,而单纯的工作方式、方法是可以根据个人主观意愿随意改变的。其次,机制本身含有制度的因素,并且要求所有相关人员遵守,而单纯的工作方式、方法往往体现为个人做事的一种偏好或经验。所谓万众之法,机制具有较大的普遍性。例如监督机制,它既指人人必须遵守的制度,也应该包括各种监督的手段和方法,只有二者结合起来才能发挥作用。第三,机制是在各种有效方式、方法的基础上总结和提炼的,而方式、方法往往只是做事的一种形式和思路。机制

一定是经过实践检验有效的方式方法,并进行一定的加工,使之系统化、理论化,这样才能有效地指导实践。而单纯的工作方式和方法则因人而异,并不要求上升到理论高度。第四,机制一般是依靠多种方式、方法来起作用的,而方式、方法可以是单一起作用的。例如,建立起各种工作机制的同时,还应有相应的激励机制、动力机制和监督机制来保证工作的落实、推动、纠错、评价等。建立完善的机制,才能使党的建设稳步发展,保持长久的活力。

(2)具体措施举例

形成深入了解民情、充分反映民意、广泛集中民智、切实珍惜民力的科学决策机制

预防应急机制(编制应急预案,增加人力、物力、财力储备)和保障机制

组织机制、协调机制:包括派工作组/成立专门机构/增加人员等等

建立完善各种监督机制

形成信息的反馈机制

6.增加投入、依靠技术

(1)根据

马克思主义认为,物质生产实践是人类社会存在发展的基本前提。子曰:“足食,足兵,民信之矣。”可见,物质上的满足是民心和社会秩序得到保证的基础。相反,资源的有限性,物质条件的不足都可能引起社会的不稳定。当前城乡差距、区域差距、环境污染、社会保障等热点问题产生的一个重要原因就是投入不足。

对于环境治理、节约能源等一些具体的、不可抗拒的技术性问题来说,依靠技术层面的具体措施就是必不可少的了。

(2)具体措施举例

在.....方面,大力增加财政投入

增加对.....的财政和贷款支持

依靠.....技术,解决.....问题

7.加强监管、全面落实

(1)根据

卢梭说过,“绝对的权力导致绝对的腐败”。权力之所以走向腐败就是因为缺乏必要的监督。在很多情况下,许多社会问题的出现不是因为无法可依,而是因为有法不依、执法不严、违法不究。由于监管不到位,法律法规往往在执行过程出现走形的情况,往往是“一个重点班倒下了,千百个...特长班?、...实验班?站起来”。因此,加强监管、全面落实称为解决任何一个问题的必备措施。

(2)具体措施举例

加强社会监督(群众监督),设立举报热线(举报信箱)

媒体监督(舆论监督)

领导(上级)监管

建立完善系统严格的评价、考核的指标体系

加大整顿力度

违法必究,执法必严:严厉查处和惩处责任人

发现问题及时纠正,对顶风违纪的行为从严查处,绝不姑息。

有权必有责,用权受监督,违法要追究(强调制权)

十六大提出:“要加强对权力的制约和监督,建立结构合理、配置科学、程序严密、制约有效的权力运行机制,从决策到执行等环节加强对权力的监督,保证把人民赋予的权力真正用来为人民谋利益。”

8.总结反思、借鉴经验

(1)根据

我们解决问题的思路来自何处?无外乎来自自身或者外部。来自自身就是靠平时的积累、靠总结反思,正所谓人不可以同一个地方跌倒两次,理性的人总是具有反思和忧患意识的,通过不断的试错积累最终获得成功;来自外部的经验就是借鉴他人长处,正所谓他山之石,可以攻玉。

(2)具体措施举例

总结.....的经验教训

借鉴国内外的各种先进经验