

创新方法推进基层社会治理

2020年12月15日 10:07 来源：人民日报 作者：孙照红

打印 推荐

关键词：接诉即办;治理;群众工作;法治;创新社会

做好群众工作，加强和创新社会治理，既要用好“老办法”，也要掌握“新办法”，走好网上群众路线。在不久前召开的“2020网上群众工作峰会”上，诸如北京市“接诉即办”群众诉求快速响应机制等多个案例，被纳入“网上群众工作与社会治理创新案例库”。北京市实施“接诉即办”工作机制近两年来，不断将新的时代内涵注入12345市民热线这个老品牌，通过推动城市治理重心下移，有效解决了群众家门口的操心事、烦心事、揪心事。

党的十九届五中全会要求“加强和创新社会治理”，这对党员干部的群众工作本领、社会治理能力提出了更高的要求。贯彻落实这一要求，北京“接诉即办”工作机制还需进一步探索深化。“接诉即办”要一以贯之坚持民有所呼、我有所应，闻风而动、快速响应。通过将各类热线整合归集到12345市民服务热线，北京形成全市统一的群众诉求受理平台，实现各类咨询、建议、举报、投诉事项“一号通”；通过响应率、解决率、满意率“三率”考评机制，更多党员干部“眼睛向下”“脚步向前”，形成了“围着群众转”“沉到一线干”的工作作风。当前，北京正努力推动“闻风而动，有一办一”向“主动治理、未诉先办”延伸和深化。

“接诉即办”是新时代基层社会治理和党的群众工作方法创新的一个缩影。近年来，各地加强和创新基层社会治理，坚持和发展新时代“枫桥经验”，运用互联网这一有力载体，探索出诸多行之有效又各具特色的社会治理机制和群众工作方法。比如，浙江省在全国率先创建了集在线咨询、在线评估、在线调解、在线仲裁、在线诉讼五大功能模块于一体的在线矛盾纠纷多元化解平台；江苏省建立了“不见面审批服务体系”；贵州省创新全覆盖、全联通、全方位、全天候、全过程的“五全服务”……各地充分利用大数据、人工智能、区块链、云计算等技术手段推动治理理念、模式、手段和方法的创新，为提高群众参与社会治理搭建平台、提供空间、创造条件。

做好群众工作，加强和创新社会治理，既要用好“老办法”，也要掌握“新办法”，走好网上群众路线。群众需求什么、期待什么，社会治理就应该重点关注什么。要了解群众的需求和期待，最基本的方法就是调查研究，调查研究是我们党一贯坚持的优良传统和群众工作的经验总结。用好这个“老办法”，当牢记基层是最好的课堂，群众是最好的老师，沉下心、低下头、弯下腰、迈开步，深入到田间地头、车间码头，问需、问计、问效于民。同时，随着越来越多的群众通过互联网平台获取信息、表达诉求、提出建议、参与政治生活和社会治理，各级党政机关和领导干部也要掌握运用互联网，学会收集网络社情民意，了解网民所思所愿，积极回应网民关切。

做好群众工作，加强和创新社会治理，还要善于运用法治思维和法治方式。习近平总书记在中央全面依法治国工作会议上强调，要把体现人民利益、反映人民愿望、维护人民权益、增进人民福祉落实到全面依法治国各领域全过程。对基层社会治理来说，要让群众相信法治的力量，引导群众以合法的形式表达诉求。领导干部要带头尊崇法治、敬畏法律，了解法律、掌握法律，不断提高运用法治思维和法治方式深化改革、推动发展、化解矛盾、维护稳定、应对风险的能力，做尊法学法守法用法的模范。

（作者为北京市社会科学院副研究员）

相关文章

以群众满意度作为检验标准
不断提升城市基层治理水平
探索推进超大城市治理现代化的有效路径
交出以人民为中心的基层治理创新答卷
“三治融合” 找准基层治理发力点
唯物史观视域中的生态治理
【战“疫”说理】重大突发公共卫生事件的数据赋能和精准治理



今日热点

“六大”新发现 辉煌中国考古百年华诞
在探索符合自身国情的发展道路上迈出坚实步伐
在探索符合自身国情的发展道路上迈出坚实步伐
“六大”新发现 辉煌中国考古百年华诞
六十位馆长学者联名倡议博物馆积极参与建构元宇宙
【平语新时代】坚定历史自信走好新的赶考之路

[回到频道首页](#)

值班电话: 010-65393398 E-mail: zgshkxw_cssn@163.com 京ICP备11013869号

中国社会科学网版权所有, 未经书面授权禁止使用
Copyright © 2011-2022 by www.cssn.cn. all rights reserved

