

主题教育开展以来,各地区各部门通过人民网“领导留言板”已回应和解决近50万件群众诉求 画好网上网下“同心圆” 架好干群互动“连心桥”

本报记者 孟海鹰

近日,由人民日报社指导,人民网、吉林省委办公厅、吉林省政府办公厅、吉林省委宣传部、长春市委主办的2023网上群众工作大会在吉林省长春市举行。各地党政干部、专家学者齐聚一堂,交流如何进一步做好新时代网上群众工作。

人民网“领导留言板”是人民日报社专门为中央部门和地方各级党委政府主要负责同志搭建的网上群众工作平台,人民群众在此发声,党委政府通过其为民办实事。

党的十八大以来,来自广大群众和经营主体的420万件留言通过该平台得到各地区各部门回复办理,一批建设性意见得到采纳。主题教育开展以来,各地区各部门通过“领导留言板”群众急难愁盼问题征集活动,已回应和解决近50万件群众诉求。

用足网上富矿 为社会治理机制赋能

截至2023年6月,我国网民规模已达10.79亿,互联网普及率达到76.4%,互联网成为做好新时代群众工作的重要阵地。人民日报社副总编辑徐立京表示,进一步做好网上群众工作,不单单是在网上开展工作,很多时候,网上的问题要靠网下解决。只有走到群众中间,与群众“坐一条板凳”,才能真正了解群众诉求,只有充分发挥群众的聪明才智,才能找到化解矛盾纠纷的突破口。人民日报社始终坚持大抓基层的鲜明导向,办好全媒体平台上一系列察民情、传民意、解民忧、暖民心的栏目和报道,不断扩大地域覆盖面、扩大人群覆盖面、扩大内容覆盖面,温暖人心、凝聚人心。

以“领导留言板”为代表的网上群众工作平台数据,映照民情民意、蕴藏人民智慧,正在越来越深入地服务各地区各部门工作,成为调研的案例、督查的线索、了解民意的依据。本次大会上,人民网党委书记、董事长、总裁叶蓁发布《用好群众留言数据,强治理惠民生》报告,以“领导留言板”上几类具象数

据为例,阐释群众关切的“小气候”与经济社会生活“大环境”之间的映射关系。比如,伴随“保交楼”政策的稳步推进,2023年以来,人民网收到的房地产市场相关留言在总留言中的占比较2022年有所下降,一定程度上反映着各地落实“保交楼”政策的较好成效。

在“领导留言板”2023年建言征集活动长长的列表中有一项“公共机构食堂反食品浪费等您支招”。国家机关事务管理局节能司副司长孙卉萍表示,征集工作在社会上引起了很大反响,共收到了全国网友6.2万件建言,对推动“公共机构食堂反食品浪费工作”起到了很大的作用。

中国人民大学公共管理学院党委书记孙柏瑛分析网上群众工作平台如何为社会治理机制赋能时表示,“领导留言板”将党联系服务群众与新闻功能叠加,实践新媒体时代和数字化时代的群众路线新路径,创造了民众主动参与社会治理事务的联结平台。

直达源头办实事 走好新时代网上群众路线

核查、解决、回复、接受群众评价、回访,一件留言的办理,大体要经过这5个步骤。

今年5月6日,有网民通过人民网“领导留言板”给吉林省委留言,反映长春市南关某小区业主私自扩建地下室,破坏承重墙。

吉林省委办公厅网络舆情处第一时间将留言移交长春市南关区委办理,明确工作要求,并及时公示房屋安全等级鉴定结果,消除群众顾虑。同时,为从源头上杜绝违法建设问题,南关区委在全区范围内开展私拆乱建排查整治行动。

问题圆满解决,网民好评点赞。这只是全国各地区各部门通过“领导留言板”为群众办实事的一个缩影。

回应留言呼声,湖南湘江新区开放单位

停车场,动态管理停车位,让群众的停车需求尽量得到满足。

辽宁沈阳市赵先生留言建议开展交通道路井盖专项检查修复后,一场市政道路井盖并体排查整治行动展开。

江西宜黄通过“领导留言板”获知部分山区患病群众由于交通不便,难以及时办理“门诊特殊慢性病卡”后,推行快办服务,已为300多人上门服务,每人每年可减轻经济负担4000元左右。

党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央深入贯彻以人民为中心的发展思想,高度重视做好网上群众工作。各级党政机关和领导干部着力通过互联网和信息化的手段开展群众工作,使互联网成为党联系服务群众的重要桥梁纽带。越来越多的群众通过“领导留言板”反映身边事,亮出“金点子”,“上留言板了解群众意见”已成为许多领导干部的一种习惯。

“通过人民网‘领导留言板’等渠道来的涉税诉求,我们已累计分析解决其中的641个。”国家税务总局二级巡视员唐庆海表示,从小切口入手做好解决问题大文章。

人民网党委委员、监事会主席唐维红说:“做好网上群众工作,既要做好服务,也要做好监督,避免网上和和气气、网下拖拖拉拉。我们要为推进基层治理改革不断创新方式方法,输出新的经验。”

智能化升级 让党群网上沟通“零距离”

“大数据时代的网上群众工作不能简单移植传统的群众工作方法,要在媒介环境转型的过程中,正视党联系服务群众机制面临的新境遇。”此次大会上,中国社会科学院大学政府管理学院院长助理、公共政策系主任陈承新发布了中国社科院政治学所最新课题研究成果——《大数据时代党联系服务群众机制创新探索》。

加强党建引领 做好“云端”群众工作

吉林省委常委、省委秘书长 李伟

信息化发展日新月异,互联网早已深度融入社会生活的方方面面,成为社情民意的“晴雨表”、党群干群关系的“连心桥”。

吉林省委省政府一直把做好网上群众工作作为践行新时代“枫桥经验”“浦江经验”的重要举措,坚持键对键及时沟通、面对面深入了解,实打实解决问题,积极回应人民群众对美好生活的期盼。吉林省委副书记景俊海高度关注网民声音,带头阅批网民留言,定期调度、督促办理情况。各地各部门建立网民意见转办、交办、督办、回访、反馈的全闭环工作流程,畅通网络表达渠道,通过各类“互联网+”服务平台,推动解决了一系列民生急事难事,得到了网民朋友一致好评和广泛赞誉。

这其中饱含着信任与肯定,也寄予了厚望与期待,让我们真切感受到网民留言沉甸甸的分量,同时鞭策我们始终将人民的安危冷暖放在心上。我们将进一步强化宗旨意识,加强党建引领,用好各类网上群众工作平台,坚持把工作做在“云端”,持续把群众急难愁盼的事办好、办实、办到位,使服务更接地气、群众更加满意。

练就做好网上群众工作真本领

吉林省委常委、省委宣传部部长 曹路宝

互联网时代,网络早已成为群众聚集的重要空间,生产生活的重要平台,也成为新闻媒体强信心、聚民心的重要阵地。人民网作为网上的《人民日报》,高质量创办“领导留言板”,了解群众所思、所愿,收集好想法、好建议,积极回应关切、解疑释惑,以一枝一叶总关情的为民情怀,为各级党委政府搭建了同群众交流的重要平台,提供了贴近群众、为群众排忧解难的重要途径。这是新时代坚持以人民为中心、走好群众路线的生动实践。

前不久,习近平总书记主持召开新时代推动东北全面振兴座谈会并发表重要讲话,充分体现了对东北的关心关怀和殷切期望。吉林正沿着习近平总书记指引的方向奋勇前行,吹响了全面振兴、率先突破的嘹亮号角。希望人民日报社、人民网以及各位媒体朋友,帮助我们架好网上网下“连心桥”、练就做好网上群众工作真本领,以更多高质量新闻报道助推吉林高质量发展,为推动吉林全面振兴率先实现新突破汇聚强大合力。



图①:2023网上群众工作大会现场。 人民网记者 李洋摄
图②:2023网上群众工作大会分论坛现场,与会嘉宾发表观点。 人民网记者 李洋摄

本版责编:商 畅 白真智 徐 阳
本版制图:胡永明 孙 梅 张方磊

嘉宾讨论

第十四届全国人大常委会代表工作委员会委员副主委傅文彦:

近些年来,立足实际、贴近群众、覆盖城乡的20多万个“代表家站”,已成为发展全过程人民民主的阵地和窗口。我们将与人民网等各有关方面共同研讨、同向发力,交流网上群众工作经验,进一步发挥好代表作用,为践行全过程人民民主、推进社会治理现代化作出新的贡献。

中央网信办网络社会工作局副局长石现升:群众利益无小事。要畅通群众反映困难和解决问题的渠道,推动各级各部门把网上发现问题与网下解决问题相结合,把网上舆论工作和自身工作相结合,探索完善网络工作,形成网上、网下联动格局,切实推动为群众办实事常态化、长效化。

人民日报社政治文化部副主任廖文根:坚持人民至上,要带着感情做好群众工作。要为群众排忧解难,为群众努力奋斗。这既是党委政府、党员干部的价值追求,也

是党报的价值追求。做群众工作,为群众服务,就必须听取群众意见,汲取群众智慧,反映群众观点。

中央党校(国家行政学院)科研部副主任洪向华:

源头治理,中心在基层。基层党员干部在工作实践中必须将维护群众利益作为根本要求,继承和弘扬新时代的“枫桥经验”,在党的领导下依靠群众解决问题,实现民事民议、民事民办、民事民管,把矛盾化解在基层,把问题解决在源头。

复旦大学新闻学院教授、马克思主义新闻观教学与研究基地主任马凌:党媒的网上群众工作平台要避免和各类政务平台做简单整合,要保持独立性,才能更好加强党的领导、更好开展群众工作,党媒的舆论监督作用也才能发挥得更好。互联网飞速发展,新的媒体技术不断迭代翻新,我们要积极关注网络新生态建设,用新技术服务国家治理现代化。

清华大学国情研究院副院长耶一龙:走好网上群众路线,关键在于人民群众、党政机关、网络媒体三者融合。网络媒体发挥媒介平台作用,让人民诉求有着落、有回应,让政府能够听到人民声音、汲取人民智慧,三者就形成了密切互动。彼此交叉融合的面积越大,说明网上群众路线走得越好。

中国政治学会副秘书长、中国社科院政治学研究所政治制度研究室主任韩旭:人民群众是社会的主体,是社会发展中重要力量。社会创新发展要动员全社会的活力,激发、调动人民群众的积极性、主动性、创造性,并将其更好地引导到推进中国式现代化的进程中。

吉林省委办公厅副主任满永刚:任务清单化、工作图表示、操作手册化、标准模板化、专班机制化——吉林坚持以“五化”闭环工作法抓落实,推动全省2200多个基层党政机关和职能部门入驻人民网“领

导留言板”,对网民留言办理工作开展联合督查、年度督查和重点督查,推动网民留言办理工作全面提升质效。

贵州省委网信办二级巡视员丁蜀生:为了更好地通过互联网问需于民、问计于民,解决好群众烦心事操心事愁心事,推动网上群众工作走深走实,我们全力打造“网上群众路线贵州实践”品牌,各地各部门充分交流通过互联网组织群众、服务群众的举措经验。

安徽省委督查室副主任、一级调研员徐辉:安徽省委始终把把网民留言作为“送上门来的群众工作”紧抓不放,坚持“民有所呼,我有回应”,构建“省级总揽、广泛集民声、快速解难题、跟踪抓督办、源头大治理”的民声呼应工作体系,着力解决群众急难愁盼问题,努力把对每一件留言的回应都办到网友心坎上。

(唐嘉艺、施云娟、郑莉茜、彭姝婷整理)

