

# 北京接诉即办：坚持和发展新时代“枫桥经验”

北京市党的建设研究会



## 打牢社会治理的中华优秀传统文化根基

肖映社

社会治理是国家治理的重要领域，提升社会治理水平，离不开文化的浸润和赋能。中华优秀传统文化博大精深，蕴含着丰富的治理智慧和人文精神，为社会治理提供了丰厚资源。

2024年10月，习近平总书记来到安徽省安庆市桐城市六尺巷考察时强调：“要加强历史文化保护，坚持创造性转化、创新性发展，在发展社会主义先进文化、弘扬革命文化、传承中华优秀传统文化上协同发力，打牢社会治理的文化根基。”六尺巷里天地宽，一条小巷，见证了300多年前一段相互礼让、以和为贵的佳话。相传清代康熙年间，有一位文华殿大学士兼礼部尚书叫张英，他在桐城的家人与邻居吴家因宅旁隙地发生纠纷，张家人向张英求助，张英在家中这样写道，“一纸书来只为墙，让他三尺又何妨？”张家人收信后，主动让出三尺，吴家人受此感动也退让三尺。这样，就有了六尺巷的佳话。以让促和，以文化人，六尺巷中蕴含着中华民族深厚的基层治理经验和智慧。今天，“六尺巷”经验被应用于司法调解之中，“听、辨、劝、借、让、和”六步调解法有效引导矛盾双方互相礼让，在化解矛盾、消弭分歧、凝聚共识中经受了实践检验，得到了群众认可。2023年11月，“新时代六尺巷工作法”获评全国新时代“枫桥经验”先进典型。

习近平总书记强调：“中国的今天是从中国的昨天和前天发展而来的。要治理好今天的中国，需要对我国历史和传统文化有深入了解，也需要对我国古代治国理政的探索和智慧进行积极总结。”健全社会治理体系，提升社会治理水平，是一门具有历史文化厚重感的大学问，其中遇到的很多现象和问题，都可以在历史上找到影子。历史上发生过的很多事情，也都可以作为今天社会治理的镜鉴。中华优秀传统文化是中华文明的智慧结晶和精华所在，是中华民族的根和魂，蕴含其中的精神内核和治理智慧，具有跨越时空的价值，为现代社会治理提供了深厚的文化根基。不断提升社会治理水平，需要从中华优秀传统文化中寻根溯源，汲取养分，创造性转化、创新性发展“礼之用，和为贵”的处世之道，“穷则独善其身，达则兼济天下”的价值追求，“己所不欲，勿施于人”的道德理念，“大道之行也，天下为公”的大同思想等宝贵的思想资源，使之与现代社会治理实践相适应，不断夯实和增强现代社会治理的道德根基、法治意识。

社会治理涉及协调社会关系、规范社会行为、解决社会问题、化解社会矛盾、促进社会公正、应对社会风险以及维护社会和谐等多方面。提升社会治理水平，既需要刚性的制度保障，也需要柔性的文化滋养。传承弘扬中华优秀传统文化是打牢社会治理文化根基的重要方面，发挥着基础性、关键性作用。将中华优秀传统文化融入社会治理，需要加强对中华优秀传统文化的发掘和整理、了解和利用，做到知其然更知其所以然，在此基础上凸显地域文化特色，打造鲜明文化标志，以文化的感召力提升公众对社会治理的认同感和参与度。

当然，强调中华优秀传统文化对于社会治理的重要价值，并不是对传统文化不加鉴别全盘继承，搞文化复古主义，而是在创造性转化、创新性发展中赓续中华文脉，把历经沧桑传承下来的治理智慧呵护好、弘扬好、发展好。一方面，注重技术赋能，充分运用人工智能、大数据等现代信息技术，推动中华优秀传统文化思想资源的数字化转化、全景式呈现和立体化阐释，提升社会治理水平提供有力支撑。另一方面，注重协同发力，大力发展社会主义先进文化、弘扬革命文化、传承中华优秀传统文化，把握内在联系、理顺协同机制、锚定协同发力点，在汇聚合力中让治理更彰显文化底蕴、更具人文关怀。

## 筑牢不想腐的思想堤坝 加强新时代廉洁文化建设

孙利军 高金萍

2019年5月，习近平总书记在江西考察工作时，曾引述毛泽东同志在中央苏区时期的一段话，“应该使一切政府工作人员明白，贪污和浪费是极大的犯罪”，要求广大党员干部“继承和发扬党的优良传统”“持之以恒正风肃纪，坚决清除腐败毒瘤，永葆党的政治本色”。党的二十届三中全会《决定》把“加强新时代廉洁文化建设”作为“深入推进党风廉政建设和反腐败斗争”的重要内容并作出部署。加强新时代廉洁文化建设，是一体推进不敢腐、不能腐、不想腐的基础性工程，必须抓紧抓实抓好。

从加强理论武装做起。理论上清醒，政治上才能坚定，行动上才能自觉。党的十八大以来，习近平总书记围绕加强新时代廉洁文化建设发表一系列重要论述，强调“思想纯洁是马克思主义政党保持纯洁性的根本，道德高尚是领导干部做到清正廉洁的基础”，要求广大党员干部“把干净和担当、勤政和廉政统一起来”“用廉洁文化滋养身心”。加强新时代廉洁文化建设，必须从加强理论武装做起。从一些党员干部违纪违法案例中可以看出，许多人在建设乱纪都是从背离初心使命、理想信念滑坡开始的。正是由于理论学习抓得不紧，遵规守纪的“螺丝帽”出现松动，把一瓶酒、一包烟、一张卡看成“礼尚往来”，拿一点、收一点、要一点当作“人情世故”，最终积少成多、积重难返滑向贪污腐败的深渊。因此，要教育引导广大党员干部不断加强理论武装，提高党性觉悟，牢固树立正确的世界观、人生观、价值观和权力观、政绩观、事业观，把遵规守纪内化于心、外化于行。

充分挖掘廉洁文化资源。2006年，习近平同志在《浙江日报》“之江新语”专栏撰文指出：“我们的文化传统中包含了丰富的廉政文化理念和文化实践。”我国廉洁文化历史悠久、底蕴深厚，“廉者，政之本也”“吏不廉平，则治道衰”“廉耻，士君子之大节”等，都体现了中华民族对正道、正气的追求。加强新时代廉洁文化建设，一项重要内容在于充分挖掘中华优秀传统文化中的廉洁文化资源。例如，福建省南平市纪委监委建立弘扬闽北优秀传统文化工作机制，打造环武夷山国家公园朱子廉洁文化带，创新制作“图、声、书、影”文化产品，让廉洁文化可学可悟。挖掘廉洁文化资源，重在坚持传承和创新相统一，不断赋予中华优秀传统文化中的廉洁文化资源新的时代内涵和现代表达形式，在潜移默化中教育引导广大党员干部牢固树立廉洁理念。

提升廉洁文化传播力影响力。一种文化的影响力，既表现为内容方面的感染力，也体现为效果方面的传播力。加强新时代廉洁文化建设，需要做好内容建设，多推出一些有内涵有温度、形式丰富的高品质文化产品，推动廉洁文化入脑入心，形成廉洁奋进的社会氛围。例如，在山东省日照市莒县，《四知太守》《刘德断案》等传播廉洁文化的剧目广受欢迎，这些剧目演出把舞台搭在村民家门口，将节目送到群众身边，推动清廉文化深入人心。在湖南省邵阳市，祁剧、宝庆竹刻、滩头年画、花瑶呜哇山歌、武冈丝弦等富有地域文化特色的艺术形式，成为廉洁文化建设的载体，以更接地气的方式让廉洁文化在人们心中落地生根。还有一些地方积极推进廉洁文化资源数字化建设，在数字化赋能、信息化管理中推动新时代廉洁文化传播得更远、更广、更响。

（作者分别为中国人民大学新闻与社会发展研究中心研究员、北京外国语大学国际新闻与传播学院教授）

ZHUAN TI SHEN SI 专题深思

和鲜明的时代特征。

### 顺应新一轮科技革命趋势，探索了社会治理数智化转型的成熟路径

科技创新始终是人类社会发展 and 治理变革的重要推动力量。“枫桥经验”诞生的20世纪60年代初，中国工业化水平低，科技基础薄弱，科技手段对社会治理的支撑作用有限。

当前，新一轮科技革命和产业变革的加速演进，为创新社会治理提供了技术支持，催生创新的治理理念、治理模式和治理手段。习近平总书记高度重视科技创新对社会治理的赋能作用，强调“要建立健全大数据辅助科学决策和社会治理的机制，推进政府管理和社会治理模式创新，实现政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化”。接诉即办改革借力科技发展，坚持以数据为牵引，与时俱进丰富“枫桥经验”的内涵、理念和手段，对累积的1.5亿条市民诉求、300余万条企业法人数据进行深度挖掘，建立起基于数据的“日报告、周分析、月通报、年体检”制度，持续推动政府循数感知、依数决策，更灵敏识别市民需求、更高效配置公共资源、更精准直击治理堵点，推动超大城市治理实现了从人力密集型向人数交互型、从经验驱动型向数据驱动型转型跨越。

### 把握中国所处世界坐标变化，打造了“中国之治”的首都样板

当今时代，世界百年未有之大变局加速演进，随着西方社会治理遭遇困境和全球治理赤字的双重叠加，社会治理创新已成为当代政治学最重要的议题之一。面对“世界怎么了，我们怎么办”的时代之问，中国共产党领导人民不断开辟“中国之治”新境界的成功实践，具有了更加深远的世界意义。

北京在推进接诉即办改革中，始终牢记习近平总书记关于“建设和管理好首都，是国家治理体系和治理能力现代化的重要内容”的殷殷嘱托，自觉把首都治理置于“两个大局”交织激荡的大背景中来谋划和推进。接诉即办与“枫桥经验”一脉相承，都立足中国大地、扎根基层沃土，都是“中国之治”宏大治理实践中的典型范例。从具体实践看，接诉即办具有鲜明的中国特色：从治理范式看，它又是时代的，在中国特色治理实践中体现着社会治理的共同特征和普遍规律，其中蕴含的治理之道、治理之法能够适用于当今世界不同地区、不同国家。在中国日益走近世界舞台中央，同世界的联系更趋紧密、互动更趋频繁、相互影响更趋深刻的时代背景下，接诉即办不仅是对“建设和管理好首都”这一时代课题的系统回答，更是向世界展示现代城市治理和人民生活建设成效的样板，肩负着讲好中国故事、彰显中国形象、为解决全球治理赤字贡献大国首都智慧的时代使命。

（执笔：尤文虎、郑寰、李琰、张振华）

## 深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想

题研究部署改革重点任务，市委深改委增设“接诉即办”改革专项小组，加强组织领导、高位调度；市委书记带头，逐级召开月度工作点评会，层层传导压力，形成四级书记直接抓的工作机制，推动党的政治优势有效转化为治理优势。同时，接诉即办准确把握新时代以党的自我革命引领社会革命的新的实践要求，以群众诉求为导向，深化政府管理体制改革，倒逼政府转变职能，推动党员干部持续深入转作风，实现了“人民监督”和“自我革命”的有机结合、相互促进。

### 坚持以人民为中心的根本立场，更加突出满足人民群众美好生活需要的新导向

作为马克思主义政党，中国共产党自成立之日起，就始终把人民放在至高无上的位置，并在认识和解决社会主要矛盾的实践中，实现最广大人民的根本利益。“枫桥经验”之所以能够立得住、行得通、推得开，就是因为它顺应了当时我国社会主要矛盾的变化，体现了以人民为中心的不变初心。

随着中国特色社会主义进入新时代，坚持人民至上，不断满足人民对美好生活的向往，成为我国社会主要矛盾变化对创新社会治理提出的新要求。北京接诉即办改革与“枫桥经验”一脉相承，牢牢坚持以人民为中心的根本立场，立足新时代我国社会主要矛盾变化，坚持“民有所呼、我有所应”，把满足“人民日益增长的美好生活需要”作为根本出发点和落脚点，通过12345市民服务热线全面接收市民诉求，及时分派给属地政府、相关部门和公共服务企业等，建立以接诉响应率、问题解决率和群众满意率“三率”为核心指标的考核评价体系，推动各级党政机关和党员干部闻风而动，解决好群众身边的急难愁盼问题。改革6年来，毛泽东同志批示推广“枫桥经验”的1963年，我国城镇化率仅为16.8%，属于典型的农业社会，“枫桥经验”充分发挥农村熟人社会的优势，把矛盾化解在最小地域范围内，符合低流动性、高封闭性的乡土中国实际。这也是“枫桥经验”能够迅速在全国散叶开花、硕果累累的一个关键原因。

### 适应时代变迁和社会发展，探索了破解超大城市治理难题的综合方略

社会治理的策略选择必须基于特定历史时期的生产力发展水平，并根据时代变迁及时作出调整。毛泽东同志批示推广“枫桥经验”的1963年，我国城镇化率仅为16.8%，属于典型的农业社会，“枫桥经验”充分发挥农村熟人社会的优势，把矛盾化解在最小地域范围内，符合低流动性、高封闭性的乡土中国实际。这也是“枫桥经验”能够迅速在全国散叶开花、硕果累累的一个关键原因。

改革开放以来，我国经历了世界历史上规模最大、速度最快的城镇化进程。城市作为现代化建设的主要空间载体，规模不断扩张，结构愈发复杂，风险隐患更加集中，科学有效治理面临的挑战多、难度大。习近平同志明确要求北京“提出解决问题的综合方略”。接诉即办改革立足从乡土中国向城市中国快速转型的时代背景，在“有一办一”回应好群众合

### 发挥村志的独特作用

## 为推进乡村全面振兴增添文化动力

顾越虎

乡村文化振兴是乡村振兴的重要内容。习近平总书记指出：“要把保护和开发利用有机结合起来，把我国农耕文明优秀遗产和现代文明要素结合起来，赋予新的时代内涵，让中华优秀传统文化生生不息，让我国历史悠久的农耕文明在新时代展现其魅力和风采。”村志是记录、传承我国农耕文明的重要载体，在促进乡村文化资源活化应用中发挥着独特作用。

地方志书是全面系统记述本行政区域自然、政治、经济、文化、社会等方面历史与现状的资料性文献。作为地方志书的一种，村志较为全面系统地记载了一个村域范围内的山川河流、风物特产、民生百业、文化风俗、村规民约、能工巧匠等内容。编修村志，有

利于以文化赋能乡村全面振兴。比如，浙江省江山市凤林镇白沙村自1981年以来，四修村志并以此振兴乡村文化、发展村级经济，大幅提高了乡村振兴效能，获得“全国文明村镇”等荣誉称号。又如，“全国村志编修示范县”河北省邢台市宁晋县积极开展全域村志编修工作，自2021年以来已完成村志初稿219部。该县把村志编修作为助力乡村振兴的有效抓手，充分发挥村志编修的综合效益，助力乡村振兴，提升基层社会治理水平，推动产业集群发展，为乡村全面振兴注入深沉持久的文化动力。充分发挥村志在推动乡村全面振兴中的独特作用，可在以下三个方面着力。

深入调查研究，扎实推动村志编修

理诉求的同时，坚持系统治理、源头治理、综合治理，建立“每月一题”、治理类街乡镇、主动治理、多元参与等工作机制，推动高频共性难点问题提级专项治理、区域性复杂问题系统综合治理、季节性周期性问题上前主动治理、跨部门跨区域跨领域问题多元共治，全面提升了超大城市治理的主动性、科学性和现代化水平。

### 突出人民主体地位，形成了践行全过程人民民主的生动实践

坚持党的群众路线，依靠人民治理，实现人民共享，是中国特色社会治理的鲜明特征。“枫桥经验”作为群众路线应用于基层治理的典型经验，始终保持旺盛生命力的一个根本原因就在于它顺应了社会主义国家社会治理的一般规律，在党的领导下充分发动群众、依靠群众解决自己的事情，体现了党的群众路线的内在要求。

新时代以来，以习近平同志为核心的党中央科学把握社会主义民主政治发展规律，创造性提出全过程人民民主的重大理念，并用于指导治国理政实践，推动社会主义民主政治焕发勃勃生机。接诉即办改革与“枫桥经验”都是来自基层的实践创造，都是“为了人民、依靠人民”的治理逻辑。接诉即办贯穿着全过程人民民主的理念，坚持尊重人民主体地位和维护人民根本利益有机结合，把群众视作城市的真正主人和社会治理的真正主体，坚持“民有所呼、我有所应”，让群众的诉求成为创新社会治理的起点，由群众提出治理问题、参与治理实践，共享治理成果、监督治理效能，确保人民群众真正成为社会治理过程的有效参与者 and 治理成效的最大受益者。

### 善用法治思维和法治方式，探索了社会治理法治化的成熟范式

治理的成效很大程度上取决于治理方式，依法治理是最可靠、最科学、最有效的治理。“枫桥经验”就是在“五四宪法”确立的民主基础、法律原则和制度框架下进行的探索创造，并在实践中逐步创新发展了人民调解、网格化管理等制度模式，成为基层民主法治建设的典型经验。

新时代以来，以习近平同志为核心的党中央在坚持和发展中国特色社会主义的全局和战略高度定位法治、厉行法治，推动法治中国建设取得历史性成就，构成了“中国之治”背后关键的制度密码。接诉即办改革和“枫桥经验”都是在法治框架下进行的社会治理创新。接诉即办突出法治思维和法治方式的运用，坚持边实践探索、边总结提升，适时推动地方立法，出台《北京市接诉即办工作条例》，将实践证明行之有效的创新机制上升为法规条款，把为民服务固化到各级党政机关和党员干部的法定职责，实现了“在法治下推进改革、在改革中完善法治”的辩证统一，赋予了“枫桥经验”更加浓厚的法治底色

### 发挥村志的独特作用

## 为推进乡村全面振兴增添文化动力

顾越虎

工作。中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于实施中华优秀传统文化传承发展工程的意见》指出：“做好地方史志编纂工作”。村志就像是乡村的“百科全书”，涉及面广、信息量大，做好编修工作离不开调查研究。编修一部村志，就要对该村庄做一次“摸清家底”的工作，就要对该村域的“三农”问题做一次全面、深入的社会调查与个案研究，这样才能保证村志的真实性、准确性和全面性。编修出版的村志越多，对我国乡村社会的调查研究就会越广泛越深入，也越能为各地推进乡村全面振兴提供决策支撑。

扩大村志运用范围，挖掘其多元价值。修志是为了用志。只有把用志这一环节抓好，充分挖掘村志在不同领域

的价值，才能让“三农”画卷更加壮美。比如，村志中记载的自然环境、资源禀赋、基础设施等内容，对于科学规划农业生产、引导乡村产业发展具有积极意义。为此，要深入挖掘其中的经济价值，持续壮大乡村富民产业。又如，村志记载了丰富的乡土文化相关内容，对于繁荣发展乡村文化具有重要意义。为此，要加强乡村优秀传统文化保护传承和创新发展，使保护传承和开发利用有机结合起来，保护利用具有农耕特质、乡土特色的物质文化遗产和民间艺术、手工技艺、民俗活动等非物质文化遗产，推进乡村文化振兴。

培养阅读村志的习惯，建立乡村文化传承长效机制。村志不是“文化快餐”，而是一种可持续发挥效用的精神文化产品，能够记录乡俗，留住乡思。培养阅读村志的习惯，建立乡村文化传承长效机制，将为乡村文化建设提供有力保障。为此，要培养村民阅读村志的习惯，激发其热爱家乡的情感、建设家园的热情，引导、鼓舞村民积极投身于乡村振兴、开创美好未来。

（作者为浙江省社会科学院研究员）