

网上群众工作大会探讨树立和践行正确政绩观的务实举措

画好网上网下“同心圆” 筑牢为民造福政绩观

本报记者 张弛

群众路线是党的生命线和根本工作路线。70年前，党的群众路线正式写入党章；2016年，习近平总书记首次提出“各级党政机关和领导干部要学会通过网络走群众路线”，强调要“让互联网成为了解群众、贴近群众、为群众排忧解难的新途径，成为发扬人民民主、接受人民监督的新渠道”……

互联网时代，做好群众工作、凝聚思想共识，网络平台大有可为。党的十八大以来，人民网“领导留言板”推动中央部委和地方回应企业群众急难愁盼意见建议累计超600万件。

近日，由人民网主办的网上群众工作大会在云南省昆明市举行。各地党政干部、专家学者会聚一堂，探讨树立和践行正确政绩观的务实举措、走好网上群众路线的实践路径。

反映社情民意 回应群众关切

一条网上留言，能触达何方？在会议现场，有着最鲜活、最生动的答案。

“去年网民给我省留言有2万多件，办结率超过98%。”云南省委书记王宁在大会开幕致辞中分享了从网络留言出发解决民生难题的云南实践。

在快递员、环卫工人反映充电难、休息不方便后，云南建改3600多个工会驿站，方便新就业群体；外出务工人员提出希望有人帮助照料家中的孩子，18万名“爱心妈妈”结对关爱32万名留守儿童，让外出务工人员更安心；返乡年轻人留言期盼有更多就业创业机会，106个就业“幸福里”社区、1.6万个就业服务站建设起来，帮助850多万人在“家门口”就近就业。

民心是最大的政治。当前，我国网民规模已达11.25亿人。一根根细细的网线，牵连汇聚着亿万网民的心声。如何更好“链接”社情民意、回应群众关切、增强回应实效，检验着党员干部的初心与政绩观。

“能否真正服务好群众，归根到底取决于是否树立起正确的政绩观、是否站稳了人民立场。”人民日报社副总编辑徐立京表示，要深刻领会“为人民出政绩、以实干出政绩”的丰富内涵与实践要求，持续走好网上群众路线，让每一次群众诉求回应都成为检验政绩观的一把尺子，让每一次线上线下互动都承载起解民忧、暖民心、聚民力的实际成效。

中央党史和文献研究院副院长王全春表示，做好新时代网上群众工作，要不忘初心，牢记宗旨，首要的是“思想接入”群众，关键是“能力接入”群众，根本是“服务接入”群众，要把走好网上群众路线深度融入树立和践行正确政绩观之中，坚持以人民为中心的价值取向，始终将人民群众获得感、幸福感、安全感作为衡量工作的根本标尺。

作为人民日报专门为中央部委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，人民网“领导留言板”上线20年

来，成为传递人民群众心声的重要桥梁。

会上发布的《“十四五”时期人民网“领导留言板”数据分析报告》显示，“十四五”时期，人民网“领导留言板”收到群众有效留言较“十三五”时期增长了178.8%，超过380万件有效留言得到各地区各部门办理回复。

“‘领导留言板’正从问题反映平台逐步丰富发展为治理数据平台。”人民网党委书记、总裁范正伟在发布报告时表示，希望这份用数据绘就的“民意图谱”，能够在“十五五”时期为领导干部更好察民情、听民声、汇民智贡献一份党媒力量，也力求为当前树立和践行正确政绩观学习教育提供一份参考。

坚持走好新时代党的群众路线，形式载体在变，不变的则是初心使命和优良作风。

“作为一名话务员，‘倾听群众心声、用心传递党和政府声音’是我们的职责与使命。”服务一线的工作者代表、北京市12345市民服务热线值班组组长刘媛向大家介绍，北京市如何通过党建引领接诉即办改革，做好群众写给市委书记、市长留言的办理工作。

生态环境部土壤生态环境司副司长、一级巡视员钟斌介绍，2024年以来生态环境部依托人民网面向全国征集农村生态环境问题与意见建议，解决了一批突出问题。2025年征集又进行升级，现在正通过“领导留言板”进一步征集农村环境、水环境等其他生态环境问题，边征集、边解决，把群众反映落到实处。

清华大学数字政府与治理研究院院长助理、特别研究员苏政表示，通过网络开展群众服务工作，可在提升民意数据分析能力、加强线上民意与线下治理衔接等方面发挥更大作用，赋能政务服务的智能化发展。

汇聚民智民力 助力改革发展

“水池修好投用，果木灌溉难题解决了！”2025年2月，云南省昭通市永善县水田村花坪一社村民在人民网“领导留言板”留言。一年多以前，当地群众给昭通市委书记留言，反映果林灌溉用水不足问题。永善县委、县政府立即制定解决方案，让网上的群众建议落地转化为人民群众的笑脸。

云南省委社会工作部副部长、省政府副秘书长、省信访局局长马翔在会上介绍，除了水润林田，在云南，人民网“领导留言板”改变的，还有临沧市乡村小学板房换新楼、丽江开通“惠民保”……“我们形成了‘留言一回应—办理—反馈’的闭环机制。”马翔说，云南连续11年开展省级党政领导包案化解工作，制定《云南省人民建议征集工作指引》，使人民群众的“金点子”不断转化为服务全省经济社会发展的“金钥匙”。

更好利用网上平台同群众想在一起、站在一起、干在一起。江苏省3000多个职能部门入驻人民网留言办理平台，市区保交楼、老旧小区改造等急难愁盼问题得到解决。吉

林省把擦亮农产品金字招牌，中小学生在“每天一节课体育课”等群众建言，转化成落地的切实政策；山东省济南市高度重视网民对建设图书借阅点的想法，建设70家高品质、标准化借阅点，累计接待读者1480万余人次。

从认真听群众说，到推动治理理念升级、机制优化、效能提升，来自中央部委和各地留言办理单位的代表晒经验、亮成效，把会场变成以实干服务民生的“分享会”。

国家税务总局纳税服务司纳税权益保护和营商环境处处长余志芳介绍了该局办理税务领域民生诉求情况，“在解决诉求的过程中，我们感受到人民网‘领导留言板’在畅通民意中发挥了显著作用。2025年，总局两级税务部门累计解决纳税人缴费人热点诉求1303项，达到‘解决一项诉求，优化一类服务’效果。”

河南省委办公厅副主任王琳介绍，河南长期把“领导留言板”网民留言办理工作作为一项“知民心、暖民心”工程，在全国首创“人民网网民重点留言双筛联动督办机制”，2025年全省留言回复的平均满意率超过85%。“这项工作虽然不能创造多少轰轰烈烈的‘显绩’，却能在用心用力解决群众急难愁盼问题中，创造出赢得民心、推动发展、巩固执政基础的‘潜绩’。”

山东省济南市信访局副局长邓芃芃介绍了济南“4321”留言办理机制——四维立体布局夯实办理机制，三员联动协作抓实流程环节，两层闭环督办确保化解稳妥彻底，一流标准定位擦亮“泉城为民”品牌。其中，“三员联动”颇具特色：帮办员代跑腿，连线员跟全程、督查员抓到底，实现“事事有人管、有人跟、有人督”。

“群众的每一条留言都是亟待响应的履职哨声。”从推动解决某小区654户居民多年“用气难”问题，到为7位“地道战”女民兵“找回”姓名，河北省保定市委督查专员刘永奇分享经验做法，即建立立即留即交即办即核即反馈制度，联合市信访局、行政审批局建立“2+1”联动工作机制，实现信息共享、协同办结。

中国社会科学院政治学研究所政治制度研究室主任韩旭指出，正确政绩观的关键在于落实。评估干部工作，不能仅依赖简单量化的“显绩”指标，更应关注其行使权力的过程与方式。韩旭建议建立过程性评价机制，不只关心干部“做了什么”，更要关心“怎么做的”。人民网“领导留言板”等平台，已经形成了有序、互动的网上参与新机制。而将这样的理念与机制应用于人民城市建设，以人民为中心推进社会治理现代化，是把正确政绩观落到实处的重要途径。

借力创新技术 探索多元服务

当前，人工智能技术应用广泛。如何利用科技赋能让正确政绩观在智慧治理中落

地见效，成为不少与会嘉宾热议的话题。大会介绍了人民网不断推出的智能化应用，全过程人民民主案例库2026年案例征集等系列人民网上群众工作主题活动也在会上启动。

人民日报社总编室政治版主编苏显龙、政治文化部《读者来信》编辑室副主编赵兵在会上分享了对党报舆论监督和人民建议征集工作的观察和思考。在主流媒体系统性变革的背景下，人民网“领导留言板”为人民日报社采编部门建立新闻报道问题线索及意见建议转化的常态化机制，人民网和“读者来信”版监督报道线索来源更加丰富及时。从报纸的各版面到人民日报客户端“问政”，从每周一与读者见面的融媒体作品“身边事”到各类数据新闻产品，群众的急难愁盼和建设性意见不断转化为更多有思想、有温度、有品质的新闻产品。一块留言板，正在由传统网络问政渠道向具有广泛社会影响力的国家级智能化网络民意平台转型。

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，各级党政机关和领导干部也着力通过新技术手段开展群众工作，让科技成为更好服务群众的动力源。

“我们不断织密安全网络，提升基层治理能力和水平，守护好万家平安。”王宁介绍，云南创新建立“1262”防汛预警机制，开发“云讯达”预警APP，在洪涝来临时以精准的信息化服务帮助基层组织有序转移群众，有效维护人民群众生命财产安全。

“AI技术帮助实现智能录入、智能判处、适用法规推荐、文书智能审查等功能，让留言办理实效大幅提升。”广西壮族自治区信访局副局长陶建全表示，甘肃省督查室二级调研员吴文堂介绍，2025年甘肃省在人民网支持下开发人民网“领导留言板”省委书记板块定制信息系统，全年自动交办网民给省委书记留言8269件，占比达到78.4%，效率远高于人工。

如何让技术创新精准对接民生期盼？依托智慧养老平台开展“窗边之约”，守护社区老年人健康平安；应用智能机器人组成移动式潮汐车道，提升高峰路段通行效率……安徽省合肥市政府副秘书长、市政府办公室主任程千宜带来许多科技创新赋能服务群众的“智慧”案例。“要发挥科技创新的优势，打造智慧服务模式，努力实现从‘有呼必应’‘一呼百应’到‘未呼先应’的升级。”程千宜表示。

从留言的暖心回应、问题的系统治理，到技术的创新赋能，在生动分享中、热烈讨论间，走好新时代网上群众路线的路径愈发清晰，做好网上群众工作与树牢为民造福的正确政绩观同频共振。新时代新征程上，党心民意云端线下深度交融，党员干部共同书写着为民造福、实干担当的新时代答卷。（杨文明、杨佳、杨文全、祝鸿伟、朱红霞、程浩、李发兴参与采写）

《“十四五”时期人民网“领导留言板”数据分析报告》发布

推动留言办理从“有回应”向“办得好”转变

胡永明 彭姝婷

3月20日，由人民网主办的网上群众工作大会在云南省昆明市举行，会上发布了《“十四五”时期人民网“领导留言板”数据分析报告》。报告显示，过去五年，人民网建设的领导干部与群众互动的网上平台“领导留言板”收到群众有效留言较“十三五”时期增长了178.8%，六方面数据变化明显：

第一，部分区域群众留言增长突出。广东、山东、江苏三省群众留言量在各地留言总量中的占比，分别从2021年的5.6%、4.1%、2.4%增长至2025年的10.7%、6.8%、4.5%，分别增长5.1、2.7、2.1个百分点。伴随经济社会快速发展和人口流动，各地特别是经济发达地区，群众通过在网上群众工作平台留言参与基层治理的意识日益增强。

第二，住房和城乡建设、教育等领域留言占比下降明显。住房和城乡建设领域留言占比从2021年的37.6%下降到2025年的24.9%，下降12.7个百分点。数据变化关联我国住房保障体系的持续完善，城乡人居环境的切实改善。伴随教育资源均等化、“双减”政策持续推进，义务教育、教师待遇保障、校外培训等相关问题留言占比呈下降态势，教育领域的急难愁盼问题得到有效回应与化解，占比降低3.8个百分点。

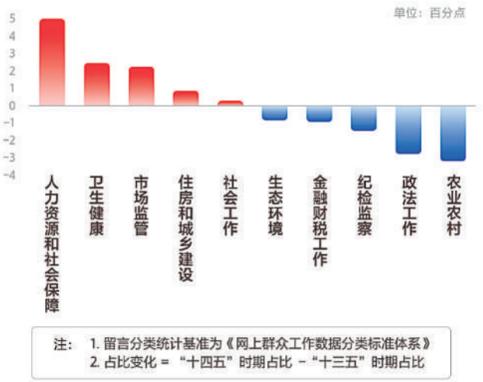
第三，人力资源和社会保障、市场监管等领域留言占比总体增长明显。具体来看，人力资源和社会保障领域2025年留言占比比较2021年增长8.7个百分点，工资支付、劳动合同等问题受到群众关注。这一变化，与新业态蓬勃发展、就业形式日益多元的时代背景紧密相连。“十五五”规划纲要提出“构建就业友好型发展方式”，加强就业服务和劳动者权益保障，正是对这一民生需求的积极呼应。此外，市场监管领域占比增长6.1个百分点，消费者权益保护意识大幅提升，市场监管力度不断加强。

第四，“十四五”时期，超过380万件来自群众的有效留言得到办理回复，较“十三五”时期增加200余万件；有效留言回复率从“十三五”时期的83.1%提升至“十四五”时期的94.3%。从地域分布看，河南、广东、山东等人口大省留言回复总量领先，辽宁、海南、北京、安徽等省市回复率超过99%。各地区各部门积极落实群众留言“件件有回音、事事有着落”的工作要求，将回复的真实性、有效性、合理性作为重要标尺，着力从“有回应”向“办得好”转变。

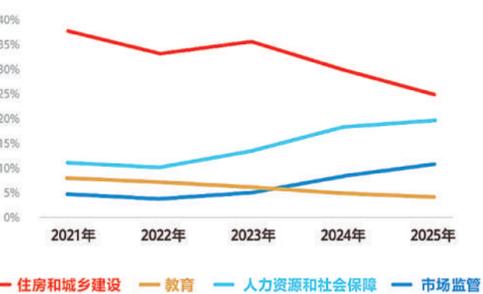
第五，“十四五”时期，各地各界群众的建设性意见提出明显增多，其中30万件得到回复。分领域看，2025年商务、民政、发展改革、水利工作等领域的群众建言，在该领域全部留言中的占比较2021年均提高超过10个百分点。人民网于2021年在“领导留言板”基础上设立“人民建议”专栏，积极培育互联网建言文化，提升各界为党和国家建言的积极性。

第六，“领导留言板”上245万余件留言回复获得群众评价，其中204万余件获得满意评价，满意率达83.3%。分领域看，人力资源和社会保障、文化旅游、市场监管领域留言办理的群众满意率高，分别为91.2%、90.6%、89.8%。群众通过党的平台表达诉求、获得回应，党政机关通过平台倾听民意、耐心解答，形成“双向奔赴”。

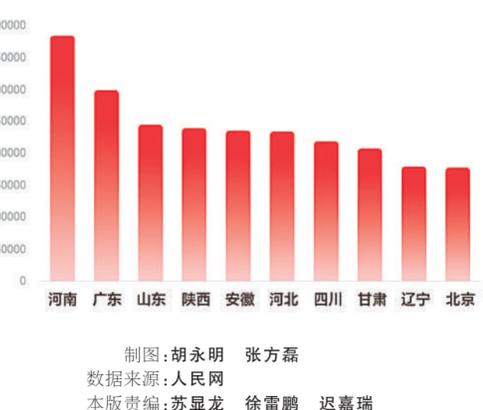
“十四五”较“十三五”时期 部分热点领域占比变化



“十四五”时期 部分热点领域在年度总留言中的占比走势



“十四五”时期 群众留言回复量较大省份



上图：参会代表在认真听会并讨论。左图：部分云南基层干部代表在会上发出走好新时代网上群众路线的倡议。

以上图片均为人民网记者符皓摄

嘉宾讨论

云南省委社会工作部副部长、省政府副秘书长、省信访局局长马翔：

我们始终解决好人民网民的留言作为走好网上群众路线的重要抓手，从线上倾听、线下落实到跟踪问效，形成了“留言一回应—办理—反馈”的闭环机制。全省各级领导干部线上领办留言诉求，线下深入田间地头、企业社区，面对面倾听诉求、实打实解决问题，真正让群众感受到党和政府的温暖。

住房和城乡建设部城市管理监督局副局长韩松：

城市工作做得好不好，体现在衣食住行、生老病死、安居乐业等各方面。人民群

众满意不满意，支持不支持，是衡量我们工作的标准。城市管理工作中，我们坚决践行“人民城市人民建、人民城市为人民”的重要理念，突出人民的主体地位和发展的民生导向，将重点放在为人民群众提供精细化智慧化服务上，投资于人、服务于人，促进人的全面发展。

国家邮政局办公室督查室主任佟迪：

2025年，我国快递业务量逼近2000亿件。这一“显绩”令人振奋，但不能只看发展的速度和规模，更要看服务的温度和深度；不能只算企业的“经济账”，更要算群众的“民心账”。我们始终将网友留言当作工作的重要参考，把快递员的“冷暖”当作行

业的“晴雨表”，着力推动邮政快递服务更为便捷、更广覆盖、更加优质。

江苏省信访局副局长闵坤斌：

既要尽心尽力办好“一件事”，更要举一反三办好“一类事”。关键在于始终坚持“三个到位”。一是“主要领导带头、各方齐抓共管”的“主官主导”政治担当到位；二是3000余部门入驻平台、分级分类办理的“立复立处”办理机制到位；三是分析留言趋势、推动科学决策的“长抓长效”治理效能到位。

吉林省委办公厅网上群众工作处处长张大伟：

何为正确政绩观？对于我们而言，首

先表现在网民关心的事情件件有着落，获得感实实在在。群众留言反映的问题有大有小，都体现了群众对党和政府的信任与期待。我们多一点耐心，多一丝温度，群众就会多一分理解、多一分认可。

新疆维吾尔自治区巴音郭楞蒙古自治州政府秘书长穆和军：

立足全国面积最大的地级行政区州情，我们将走好新时代党的群众路线贯穿城市治理，依托网上公共服务平台推动资源下沉、服务延伸，以治理精度提升民生温度，在富民固边、长治久安中展现担当作为。

（人民网记者程浩整理）