

巴州区“新时期群众工作法”的实践与探索

党的十八大以来，习近平总书记高度重视群众工作，在不同场合的重要讲话中，为做好群众工作指明了方向、给出了路线图。为落实好“一切为了群众、一切依靠群众，从群众中来，到群众中去，把党的正确主张变为人民群众的自觉行动”，巴州区深入践行“以人民为中心”发展思想，教育引导党员干部“学党史、办实事、开新局”，大兴求真务实之风，全面启动市民诉求“大起底”专项工作。围绕市民诉求大起底“我为群众办实事”实践活动，用心用情办实事，解决了多年想解决而没有解决的问题，办成了多年想办而没有办成的事情。创新市民诉求起底全覆盖机制，对收集诉求登记造册，按照小事社区做、难事街道办、大事区上管的原则派件督办，确保件件有着落、事事有回音。从2021年开展“市民诉求大起底”，到2022年拓展为“群众诉求大起底”，两年共起底人民群众诉求25657个，总体化解率达到98.1%，全区信访总量、纪检信访量、网络舆情量较2020年分别下降57.5%、28%、76.3%。

一、深刻认识做好新时代群众工作是中国共产党人的历史责任

（一）党的群众工作的地位作用。在新的历史条件下，党的群众工作，是通过宣传教育、组织引导、联系服务、示范引领，把党的纲领、路线、方针、政策和目标任务变成亿万人民群众自

党行动的工作；是全面贯彻以人为本，实现和维护人民群众根本利益、保障群众基本权益、建立健全人民群众社会保障、全心全意为人民服务的工作；是依靠民主和法治，引导群众正确处理人民内部矛盾、解决人民群众来信来访、处置社会群众突发事件、维护社会稳定、建设社会主义法治中国的工作；是以社区、村，乡镇、街道和县市区三级公共服务中心、文化服务中心为平台，以党员干部发挥表率作用、共产党员发挥先锋模范作用、基层党组织发挥战斗堡垒作用为支柱，用现代化的手段和方式方法，为基层广大城乡群众提供内容丰富、品种繁多的政府公共服务、志愿者服务、社会化服务的工作；是宣传群众、发动群众、组织群众、团结和依靠人民群众的工作。**推动经济社会发展。**人民群众是历史的创造者，解放和发展生产力是我们党的根本任务。发展是我们党执政兴国的第一要务，党的群众工作就是要团结和组织群众推动经济社会发展。我们党的伟大事业是靠群众工作推动发展的。脱贫攻坚以来，在农村把党员培养成致富能手，把致富能手培养发展为党员，把党员致富能手选拔进入村“两委”班子，带领带动全村百姓增收致富，这些新时代群众工作法就是党推动经济发展的成熟经验。**解决民生问题。**群众利益无小事。新时代群众工作，就是必须坚持一切为了人民，一切依靠人民群众的原则，全心全意做好群众工作，从人民群众最关心、最直接、最现实的利益权益问题入手，努力解决学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居的问题，真心实意为群众谋利益，扎扎

实实为群众办实事、办好事。真切关心群众生活，紧抓民生之本、解决民生之急、排除民生之忧。特别要格外关注、关爱、关心困难群众，对人民群众在生产生活中遇到的困难都要千方百计加以解决，能解决的限时办结，暂时不能解决的创造条件加以解决。

维护社会稳定。维护社会稳定，是新时代开展群众工作的一项重要任务。在经济社会发展过程中，问题和矛盾的产生是不可避免的，但须直面问题不回避、及时解决不推诿，若不重视不解决，小问题可能引发大纠纷，更有甚者影响社会稳定。新时代群众工作法，须倾听群众呼声、回应群众期盼、保障群众权益，要畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障渠道，在传承现有做法的基础上，不断创新群众工作方式方法，确保社会大局稳定。

（二）党的群众工作的历史经验。中国共产党成立以为，在群众工作中取得了辉煌成就，创造和积累了宝贵经验，需继续深入发掘和研究，并在新形势下创造性运用。

推动理论创新是根本前提。中国共产党人深入群众，开展深入细致群众工作，客观上就是一个实践发展无止境，认识真理无止境，理论创新无止境，事业发展无止境的历史进程。只有准确把握国家发展大势，准确把握每个发展阶段伟大实践的新特点新特征，及时总结创造的新经验，深入研究社会发展的新规律，进而作出新的理论概括，才能为实践提供更加科学的理论指导，才能真正做好群众工作。我们面临的群众根本利益诉求错综复杂、矛盾纠纷千差万别，要想切实解决好相关矛盾诉求，因循守旧和老办法是没有出路的，唯

有不断创新的科学理论才能真正解决到位。**贯彻党的群众路线是根本要求。**党的群众路线，即“一切为了群众、一切依靠群众，从群众中来，到群众中去，把党的正确主张变为人民群众的自觉行动”。这是我们党的根本工作路线和事业取得胜利的根本保证，是党的性质和党的宗旨的集中体现。经过党史学习教育，广大党员干部进一步深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想，党的群众路线深入党心民心，贯彻党的群众路线的自觉性和坚定性明显增强。与时俱进贯彻群众路线，就是依据时代的新要求，不断开拓新领域、赋予新内涵，使贯彻党的群众路线体现时代性、把握规律性、富于创造性，永葆强大生机活力。作为新时代共产党员，必须始终追求与时俱进、开拓创新。**运用先进文化是思想武器。**我们党的群众工作，可以说从党创立时期，就深入工农群众，举办工人夜校、农民夜校，进行宣传和发动群众起步。100年来，我们党一方面通过文化科技教育提高人民群众知识文化水平，以提升群众素质，开阔群众视野，提高群众思想觉悟和创造力；另一方面，一直坚持宣传群众、动员群众、鼓舞群众和引导群众，把方向引领和舆论引导成功融入其中，凝聚群众力量，使亿万人民大众自觉走上革命和建设道路。实践证明，我们党始终高度重视运用先进文化启迪民智、提升素质，答疑解惑、引导舆论，引领社会风气和前进方向，不断创造性吸引和运用古今中外优秀的文明成果，不断以思想文化新觉醒、理论创造新成果、文化建设新成就促进党的群众工作，推动党和人民事业不断向前发

展。这是党的群众工作取得成功的又一宝贵经验。

（三）做好群众工作的基本要求。坚持发展是第一要务。我们用几十年的时间走完了发达国家几百年走过的历程，最终靠的是发展。做好党的群众工作，本质是不断发挥人民群众创造力，推动地方经济社会发展，创造人民群众美好生活。党的十九大，我们党提出了全面建设社会主义现代化强国的远景目标，人民是参与者、建设者、见证者。中国共产党人的初心和使命，就是为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴。因此必须将人民对美好生活的向往作为建设社会主义现代化强国的奋斗目标，确保发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享。要以提高群众收入和需求盼望为着力点，强化就业优先政策，通过劳动力市场供需调控实现高质量就业匹配，实现经济增长与就业容量扩张协调发展。全面贯彻党的教育方针，坚持立德树人总任务，深化教育体系和人才发展体制机制改革，建设高水平教育强国和人才强国。坚持人民至上、生命至上，深化公共卫生体系改革，构建现代化的应急管理体制机制。**群众利益是基本要求。**党的群众工作，就是要实现人民群众根本利益和保障人民群众基本权益，始终为人民谋利益，充分尊重人民所表达的意愿、所创造的经验、所拥有的权利、所发挥的作用。要想人民群众之所想，急人民群众之所急，解人民群众之所忧，在服务中实施管理，在管理中实现服务。问题楼盘、拆迁还房、土地流转等成为发展过程中的焦点问题，这就要求把做好新形势下群众工作摆在更加突出的位置，不断增

强群众工作的针对性和有效性，努力维护最广大人民群众的根本利益。**素质提升是终极目标。**提高人民群众的文明素质，提高国家软实力是做好群众工作的最终目标。做好新形势下群众工作，就是要培育社会主义核心价值观，丰富人民群众精神文化生活，不断提高广大人民群众的思想道德素质、科学文化素质、身体健康素质和法治素质。

二、坚持以人民为中心，不断丰富新时代群众工作法的实践载体

（一）走好网上群众路线。网上群众路线是构建立体化群众工作的新手段。当今世界，信息技术革命日新月异，对国际政治、经济、文化、社会、军事等各领域发展产生了深刻影响。我国网民规模已达 10.32 亿，互联网普及率达 73%，网民数量世界第一，互联网已经深刻改变人们的生产方式和生活方式。**做好网上舆论引导工作。**创新和改进网上宣传，运用网络传播规律，弘扬主旋律，激发正能量，大力培育和践行社会主义核心价值观，把握网上舆论引导时、度、效，通过网络做好新时代群众工作，凝聚向善向好强大正能量。**加强网络信息建设。**随着信息突破地域、领域快速流动，信息流正逐渐引领技术流、资金流、人才流，网络信息也正逐渐成为农民了解形势、知晓政策的有效途径，成为农民增收致富的有效载体。必须加强网络基础设施建设，提升信息采集、处理、传播、利用和安全能力，以丰富的网络信息服务、繁荣发展的网络文化，更好惠及广大农村百姓。

（二）创新市民诉求“大起底”工作。认真践行“人民至上”理念，始终把最广大人民群众利益放在心上，自党史学习教育活动开展以来，在城区全覆盖开展市民诉求“大起底”工作，强化源头治理，综合为治，一大批群众揪心事得到有效解决，市民的获得感显著提升，信访总量大幅下降。群众诉求一表理清。变“群众来访”为“干部下访”，组织街道干部、社区干部、网格员、退休干部、创文专岗、志愿者、物业公司、辖区行业业主工作人员深入大街小巷、小区楼栋、企业门店，与群众“面对面”访谈、“心与心”交流、“零距离”沟通，填写现场问卷收集诉求。建立市民诉求收集信息化平台，生成二维码链接，让群众反映的问题第一时间汇集到信息平台。对收集的群众诉求，按照社区、街道、区的顺序，准确厘清诉求化解责任层级及责任主体，分类明确解决路径。要素保障一体调度。充分发挥党政联席会议和市民诉求“大起底”专项工作联席会议机制作用，研究解决专项工作推进中面上存在的突出问题，协调解决跨部门、跨行业、跨辖区的重大疑难诉求。联席办每周集中分析研判，梳理需区党政联席会议解决问题4件，目前区党政联席会议已按程序决策解决。设立“大起底”市民诉求化解专项资金，对城郊道路、背街小巷环境整治等涉及面较广且投入较大的民生领域诉求，实行“资金预留、会议决策、滚存节余、保障支出”。建立社区、街道、区三级台帐，落实专人管理。该社区解决的纳入社区台帐管理；社区不能化解的，由所在街道甄别后纳入街道台帐统一管理；对民意

集中、影响面大、社会关注度高、久拖未决且街道难以化解的诉求，由区信联办甄别后纳入区级台帐管理。责任链条一环串并。坚持“小事社区办、难事街道担、大事区上管”，实行清单式管理，建立政策咨询、意见建议、个人求决、集体诉求4类清单，对短期内能办结的，限时15日内办结；对过程较为复杂短期无法办结的，据实要求在30、60、90日内办结；对一时不能彻底解决的，制定落实阶段性措施限时化解。每周向区信联办报送诉求化解推进情况，区纪委监委机关、区目标绩效办、区信访局联合成立专项督导组深入责任单位实地验靶；同时，在电视台开设专栏，跟踪暗访报道。实行红黑榜通报制度，结合化解率进行评比，每周工作开展情况较好的单位进入“红榜”，滞后的单位进入“黑榜”。对诉求化解“报假帐”、工作进度严重滞后进入黑榜的10个责任单位，由区纪委监委对其主要负责人进行提醒谈话，并限期整改。诉求解决一铲到底。各城区街道办事处均规范建立市民诉求快处中心，有效形成“发现一件、登记一件、解决一件、排除一件”的动态管理模式，把化解辐射效果最大化。快速受理处理市民诉求1000余件，获得群众一致好评。对市政建设、政策兑现、社会治安等街道自身难以解决的重点难点诉求，实施“街道吹哨，部门报道”，赋予街道统筹权、召集权，突出区级部门行业优势和特点，最大限度地调度资源、整合力量，协同解决诉求。对几十年来拆拆建建的南池违建问题，西城街道联合区住建、城管等部门，顺利拆除违章（构）建筑物84处3100余平方米，实现了

零赔偿、零信访。对群众反映较集中的产权办理、背街小巷整治、城郊结合部道路损毁等重点问题，区委区政府采取党政联席会议形式每月调度，有计划、有步骤、分阶段、分批次地推动诉求持续解决，用化解的阶段性成效引导群众预期。东城街道荧屏花园居民历时8年无法办理分户登记，经区委专题研究、专班推进，该楼盘所涉406户住宅已全部办理不动产权证书。对涉法涉诉类群众诉求，移送区委政法委召集政法各单位协同处理；对涉及污水排放等方面群众诉求，移送区河长制办公室处理；对属市级层面处理的群众诉求，区信联办专报市信联办，由市信联办交办市级相关部门处理。

（三）切实抓好基层党建引领。强化整体思维，一盘棋系统推动。深度研究系统谋划，对全区基层党建工作统筹安排、一体推进，按照方案可操作、清单明细化的标准，精准、精细推动各项工作。全面提升物业党建联建、党建引领“五社联动”助推社区治理、党建引领社区治理、党建引领小区治理、党建引领烂尾楼盘自救等五个点位，通过点位打造、现场交流学习，全面推动全区基层治理工作。紧盯重点领域，多举措深度推进。围绕市级确立的物业党建联建、全科网格、“五社联动”三项重点任务，市区联动制定专项方案，同时结合巴州区实际增加机关党员干部双报到工作，精准确立“3+1”年度重点任务。**物业党建联建方面**，坚持组织覆盖、行业管理、党建联建同步推进，成立物业行业党委，**全科网格方面**，以人口普查结果为基准，参照户数、地

域面积划分城市社区网格 412 个。建立健全网格事项准入制度，将扫黑除恶、法院执行、扫黄打非、医保缴纳等工作纳入清单。**党建引领“五社联动”方面**，选定回风街道等 10 个乡镇（街道）建设社工服务站点，通过政府购买的方式引进巴中市巴蜀社会工作服务中心等 4 家社会组织入驻开展社会工作服务，开展 2022 年度社会工作者能力水平提升暨社会工作者职业水平考试考前培训，切实提高社工持证率。**在机关党员干部双报到方面**，组织机关党员深入社区积极参与创文包保、疫情防控等基层治理重点工作，探索了睦邻党建、物业党建联建等经验做法。

三、不断提高做好新形势下群众工作能力水平

（一）把握好新形势下群众工作规律。需突出重点、聚焦问题。聚焦人民群众反映强烈的突出问题，以改进作风为抓手，以解决人民群众的利益和权益问题为落脚点，以点带面，抓住要害、集中发力、持续用功，对群众反映强烈的共性问题，集中开展专项整治；警惕“门好进、脸好看、事难办”，对变异的形式主义、官僚主义坚持露头就打；坚持问题导向，从细处入手，向实处着力，有的放矢、务求实效。**需领导带头、以上率下。**做群众工作，需主要领导亲自抓、作表率，深入群众中去，关心群众冷暖，切实解决民生难题。务实开展挂包驻帮，深入改革发展稳定火线和攻坚拔寨一线，排查复杂难题，摸准矛盾问题，切实加以解决。**需以知促行、以行促知。**做好新形势下群众工作，既需不断提高认识，更需要付诸行动，不断以新的思想认识推动实践，以新的

实践深化思想认识。要牢固树立全心全意为人民服务根本宗旨，持续深入学习习近平总书记系列重要讲话精神，为解决群众难题增添精神动力、破除思想障碍。

（二）提高维护群众利益权益能力。发展是解决一切问题的基础和关键。**要提高创新素养和文化素养。**党员干部要善于问计于民、问智于民，不断总结群众创造的经验做法，勤思考、勇探索、敢创新。不断进行理论“充电”，学习新理论新知识新文化，运用新理论新知识大胆探索、追求创新创造，做到活到老、学到老、用到老。**要提高运用法治思维和法治方式的能力。**在处理群众矛盾纠纷时，要有合法性思维、公平正义思维、责任后果思维、权力制衡思维。思考问题要从目的、权限、内容、手段、程序等方面，全面审视所思所行是否符合宪法和法律规定要求，要充分体现公众权益，让法治效力真正惠及公众，充分考虑权力行使可能产生的法律后果，严格规范权力行使，使权力运行在制度的笼子里。

（三）提高线上线下舆论引导能力。要引领舆论议题设置。在群体事件和突发性事件中，因信息不对称导致舆论失守、舆情失控的现象广泛存在。如果一味采取“堵”的方式，就会产生真信息滞后，假消息盛行的不利局面。必须站在信息最前沿，抢占制高点，权威发声、一锤定音，及时、透明、全面发布信息，不给造谣者机会，不给虚假信息传播空间。要善于说“大白话”。信息化背景下，要让党群沟通具有实效性，必须善于与群众打交

道，讲群众愿意听、听得懂的“大白话”。自觉走入群众中去，与群众近距离接触，用心与群众沟通，将心比心、换取真心。平时多做细致工作，难时才能取得群众认可与信任，在问题和矛盾化解时才能和群众说上话、有沟通、好商量、能协调。要办好民生实事。积极为群众排忧解难，是党做好群众工作的一条基本经验，也是最实际、最普遍、最有效的工作方法。只有多到群众需要的地方嘘寒问暖，多到群众困难的地方排忧解难，多到群众意见多的地方理顺情绪，多到新情况新变化的地方总结经验，多到工作推动难的地方打开局面，让群众感受到实实在在的利益，才能增强人民群众的信任感，才会积极主动参与其中，认同认可我们的工作。

课题组成员：罗福荣、张绍林