

巴中市哲学社会科学规划项目

(2024 年度)

项 目 类 别	一般课题
立 项 编 号	BZ24YB071
学 科 分 类	社会学
课 题 名 称	加快推进基层社会治理现代化的研究 ——以巴中市巴州区群众诉求大起底策略为例
项 目 负 责 人	杨卓
项 目 参 与 人	谯钦 李亚军
负责人所在单位	中共巴中市巴州区委党校
联 系 电 话	0827-5799230

巴中市社会科学界联合会 制

加快推进基层社会治理现代化的研究

——以巴中市巴州区群众诉求大起底策略为例

基层治理是地方党委、政府根据不同地区的不同特点，从保持良好的社会秩序、提供优良的社会服务、形成有效的治理格局三个层次重点地动态推进。习近平总书记指出，要加强和创新基层社会治理，使每个社会细胞都健康活跃，将矛盾纠纷化解在基层，将和谐稳定创建在基层。随着城镇化的快速发展，问题楼盘、交通堵塞、基础设施落后等“城市问题”日益凸显，群众反映诉求增加，基层治理面临新挑战。近年来，巴州区认真践行“人民至上”理念，以市域社会治理现代化试点为契机，大力弘扬老区精神和川陕苏区治理经验，不断创新和发展新时代“枫桥经验”，自**2021**年启动城区“市民诉求大起底”工作，**2022**年在全区全面推开，更名为“群众诉求大起底”，同年上升为市委决策并在全市推广，**2023**年巴州区被命名为“全国**2023**社会治理创新优秀区”“全省平安建设先进县（市、区）”，多项经验做法被国家级权威媒体宣传报道，为助推全市基层治理现代化提供了巴州样板。

一、群众诉求大起底时代背景

一是坚持以人民为中心。自习近平总书记在党的十八届五中全会上明确提出坚持以人民为中心的发展思想以来，其曾多次在重要会议中指出，为人民而生，因人民而兴，始终同人民在一起，为人民利益而奋斗，是我们党立党兴党强党的根本出发点和落脚

点。中国共产党作为马克思主义政党，党性和人民性从来都是一致的、统一的，“坚持人民至上”是“六个坚持”的首要。因此，坚持以人民为中心是由党的性质宗旨决定的，就要求我们心中装着百姓，把人民放在最高位置，始终坚持全心全意为人民服务的根本宗旨。巴州区“群众诉求大起底”就是思民之所思、解民之所困，就是全心全意做好群众服务，就是“以人民为中心”指导思想 and 重要理念的具体落实。

二是坚持群众路线。群众路线是党的根本路线，是党员干部应当遵循的工作方式和工作准则。习近平总书记曾指出，群防群治和小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交是枫桥创造的基层治理经验，要结合新的形势推广枫桥经验。因此，党的群众路线，始终要求党员干部联系基层，深入基层，服务基层，用实际行动践行初心和使命，真正为群众办实事、办好事。为实现“群众零上访、干部零违纪、百姓零刑事”的最终目标，巴州区结合自身发展实际，不断优化工作理念、工作方式，在全区开展群众诉求大起底工作，推动群众路线从末端转到前端，从前端转到事端，从事端转到心端，让老百姓生活更加幸福美满。

三是坚持新时代“枫桥经验”本土化。新时代“枫桥经验”以深厚历史根基和丰富实践智慧，为基层社会治理提供了有效的矛盾预防和化解机制，在社会治理现代化进程中具有重要意义。党的十八大以来，习近平总书记高度重视坚持和发展“枫桥经验”，作出一系列重要论述。一切为了人民是“枫桥经验”始终不变的价值追求。坚持和发展新时代“枫桥经验”，要积极回应

基层社会治理中的新矛盾、新挑战，解决好群众急难愁盼问题。巴州区坚持习近平新时代中国特色社会主义思想，紧紧遵循中央、省、市决策部署，结合区情，持之以恒的以“群众诉求”这一工作突破口，工作领域全覆盖，重点“打捞”民生需求、解决民生痛点，就是在学透悟透新时代“枫桥经验”之后的创新举措，就是新时代的“枫桥工作法”，进一步促进了基层治理现代化体系完善。

二、群众诉求大起底典型案例

（一）村民诉求无小事高效处置解民忧

“最近气温高，我们都是早晚出门做农活，这要感谢村两委及时维修并安装了路灯，晚上回家路上亮堂堂的。”2024年8月，在鼎山镇黄梁村二组的新居点，某村民指着一盏太阳能路灯高兴地说。每当夜幕降临，这些屹立在村子各地的路灯悄然亮起，不仅点亮了居民的回家路，也让“群众诉求大起底”的暖意照进居民心中。

据悉，前期有群众反映：黄梁村二组黄梁垭新居点部分路灯损坏，出现闪烁或不亮的情况，一到晚上黑漆漆的，村民们出行很不方便。

民生无小事。了解这一情况后，黄梁村村两委立即组织专业维修队开展大排查。发现问题立即整改。黄梁村有关负责人介绍，此次共维修路灯50余盏，惠及70余户居民，新安装太阳能路灯10余盏。

走进黄梁村党群服务中心，一块“群众诉求大起底收集问题

诉求办理情况集中公开榜”的展板很显眼。

据了解，针对“梁家垭新居点污水管道破损致污水横流”这一问题，解决措施为：立即派专业人员整治修复，已有效处理；针对“一组巩永成房屋水沟不通畅”这一问题，解决措施为：村委立即派人整治，整治后村民十分满意……。只要村民有需要，一声招呼立即处理。

（二）为了 80 户村民用水的嘱托

“简直就是白天关太阳，晚上关月亮哟！”

“可不是吗？几年前才整了的，整完就漏水，也不晓得是咋整的！”……

这是 2024 年 5 月，化成镇有关负责人在辖区内某村召开“有事找纪检”坝坝会时，遇到村民反映关于该村堰塘治漏无效、始终漏水的问题场景。

堰塘依然关不住水，是自然灾害还是另有原因？经查，该村四组、六组两口堰塘在 2020 年初被纳入全区病害堰塘整治项目。该村党支部书记赵某某和村委会副主任赵某某私下违规指定无施工资质的村民赵某承包施工，村“两委”也没有开展相关质量监督工作，导致工程质量不合格，堰塘整治后渗漏依旧。随后，化成镇纪委对上述二人进行立案审查。日前，二人均被给予党内警告处分。

案要查，事要解。为从源头上真正解决用水难问题，区纪委监委还督促区水利局统筹安排病害堰塘整治资金 30 万元，研究制定堰塘治漏的具体解决方案。

巴州区纪委监委坚持一边查办案件、一边推动整改，由点及面形成整体效应。督促推动区水利、财政等职能部门，全面排查整治病险水库、山坪塘等安全隐患**205**处，争取上级资金**2**亿余元，全力保障群众生产生活用水。

（三）旧批发市场变广场重塑城市功能形态

10月24日，天气晴朗，南池艺术广场人来人往，热闹非凡。

据悉，南池艺术广场由原南池市场改建。南池市场地处老城区中心地段，曾是巴中城区最大的服装批发中心，已有**20**多年的历史，“赶南池”曾是不少巴中市民逛街的口头禅，承载着几代人的城市记忆。

但随着城市的发展，路面狭窄、场所拥挤、销售方式陈旧的南池市场越来越跟不上时代的步伐。商户营业额逐渐缩水，曾经的闹热已不再属于南池。商户违章搭建、建筑结构老化等现象随之而来，南池市场的安全隐患逐渐显露。

2021年，“从城市功能提升的角度，区委、区政府决定不修楼，建广场，提升市民生活品质。”据巴中市巴州区住建局重点项目办负责人张特立介绍，按照“疏解一批老城城市功能”的安排，原南池市场的商家已被疏解到城市周边的黄家沟、盘兴、城西市场等地。

除南池广场外，奎星楼广场、晏阳初大桥西侧广场均已投入使用，三个广场建设面积达**3**万平方米，彻底解决了老城无广场的问题，拓宽了市民生产生活所需的基本服务功能与公共活动空

间。

三、群众诉求大起底主要做法

近年来，巴州区认真贯彻落实习近平总书记关于民生工作重要论述，坚定践行“人民至上、利民为本”理念，坚持问题导向、系统治理，以市域社会治理现代化试点为契机，大力弘扬老区精神和川陕苏区治理经验，不断创新和发展新时代“枫桥经验”，创新开展“群众诉求大起底”工作，采取“自下而上”与“自上而下”双向结合的方式，开创基层治理工作新局面，主要做法体现在以下方面。

一是党政主导高位布局。坚持问题导向，把群众关切作为工作着力点，集中资源和力量，补齐社会治理短板。**一是一盘棋谋划。**区委审时度势，立足遗留问题多、群众诉求多的区情，通盘考虑、周密部署，专题调研 1 个月，常委会在深度分析、综合研判、集体决策后，作出开展民生诉求“大起底”行动的决定，变被动解决上访为主动打捞问题，并出台系列工作方案，变零星处理问题为系统解决问题。**二是双组长牵头。**成立区委书记、区长为双组长的领导小组，组建工作专班，实行项目化推进，清单式管理，制定排查、交办、化解、审核、督办、办结、归档“七步操作流程”，落实定期联席会商制度，建立“党委主导、政法主推、信访主抓、辖区主办”的工作模式，与市域社会治理、城乡基层治理、创建全国文明城市等重点工作整体推进，确保全区党员干部形成行动合力。**三是三层级管理。**按照“小事村（社区）办，难事乡镇（街道）担，大事区上管”的原则进行分层管理，

创新设立“区、乡镇（街道）、村（社区）”三级民生诉求快处中心（站）、老干部工作室，与综治中心、法律援助中心、网格化管理中心合署办公，一体化、实战化运行，确保层层有任务、人人有责任、事事能落实。

二是起底诉求精准掌握。坚持从群中来、到群众中去，全面、精准、全方位打捞群众“急”“忧”“盼”问题，做到心中有数、胸中有计。

一是打捞全覆盖。统筹党员干部、网格员、志愿者等各方力量，组织 **157** 支队伍深入基层、直扑一线，通过扫码线上“采”、设置信箱“收”、发放问卷“征”、组织群众“提”、入户走访“谈”、蹲点调研“挖”等方式，变“群众上访”为“干部下访”，全域收集政策兑现、社会治安、小区治理等民生诉求，确保底数清、情况明。

二是甄别精细化。坚持“先甄别、后化解”的工作流程，由乡镇（街道）组织村（社区）先对收集的所有诉求全面甄别，对筛选出的无效诉求，由所涉社区向诉求群众一一沟通解释、说明情况，四年筛选无效诉求 **115** 个；对其余的 **4** 万余个有效诉求，由专班对诉求所属的领域、性质和难易程度研判分析，准确厘清诉求化解责任层级，及时分流至村（社区）、乡镇（街道）、区级部门，确保不避重就轻。

三是建账层级化。针对甄别出的问题，涉及的区、乡、村及时认领，**18181** 件该村（社区）解决的由村（社区）建账；村（社区）不能解决的 **17405** 件，由乡镇（街道）建账；最后将 **5131** 件村（社区）、乡镇（街道）都不能解决的，统一归口区专班建账，实行清单式管理。

三是解决诉求动真碰硬。坚持分类施策、深入推动，确保群众诉求高质量解决，赢得群众发自内心的认可和肯定。**一是分类化解。**坚持易事快处，对可以立即办理或短期见效的诉求，落实人员迅速办结；坚持难事攻坚，对投入较大、跨行业领域的重点难点诉求，实施“乡镇（街道）吹哨，部门报道”，统筹解决；坚持大事兜底，对群众反映较集中的重点问题，区委区政府还特事专办，对各级各部门均不能解决的**91**个“老大难”问题，由区委区政府兜底解决，采取党政联席会议形式每月调度，一个疑难诉求形成一套化解方案，明确问题解决路径，确保层层有任务、人人有责任、事事能落实。**二是限时销号。**实行清单式管理，建立政策咨询、意见建议、个人求决、集体诉求和其他诉求“五类清单”，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，制定阶段性措施限时化解。并适时通报办理进度，直至诉求彻底销号。**三是专卷装档。**化解责任主体对化解诉求按照一案一卷建立档案，并对全部诉求分门别类归档备查。诉求办结销号，需诉求人、办理人、分管领导、主要领导四方签字认可，防止化解工作“蜻蜓点水”、蒙混过关，确保源头可追溯、过程有记录、效果能检验。

四是确保成效多方把关。坚持项目化推进、链条式督办、捆绑式追责，全方位、全过程压紧压实责任。**一是专项监督。**区纪委监委机关、区目标绩效中心、区信访局联合成立专项督导组，在各责任单位每周报送诉求化解情况的基础上，采取“四不两直”

方式深入实地监督。区级挂联领导不定期带队直插诉求化解一线督导监督。开设电视台专栏，由新闻媒体跟踪暗访验靶。**二是榜单管理。**建立化解成效“红黑榜”，结合化解率进行评比，化解工作较好的单位纳入“红榜”，作为奖励依据；进度滞后的单位进入“黑榜”，作为问责追责的依据，将榜单通报结果与年度绩效考核挂钩，与干部使用、评先选优和职级职务晋升挂钩。**三是严肃追责。**由区纪委、监委牵头，定期对诉求办结率低、群众满意率低、重办率高的乡镇（街道）和部门进行集中约谈，并限期整改。对畏难不上、推进工作不找办法找“理由”的，追究单位主要领导和分管领导的责任；对不担当、不作为、乱作为、慢作为的干部，一律追究个人责任。

四、群众诉求大起底取得成效

2021年初，巴州区面对历史遗留问题多、群众反映诉求多的区情，决定开展群众诉求“大起底”工作，推动基层治理从末端转到前端，从前端转到事端，从事端转到心端，一大批群众操心事、烦心事和揪心事得到有效解决，得到广大群众普遍点认可，社会治理实效不断增强。

一是社会环境更加清爽。政府工作报告提出“采取更多惠民生、暖民心举措，扎实推进共同富裕，促进社会和谐稳定，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感”，只有在公共管理与公共服务中，聚焦群众关切，维护群众权利，切实保障和改善民生，才能更好地赢得群众的拥护。巴州区通过办理群众诉求，比如顺利拆除南池市场 4100 余平方米违建并建成南池艺术广场，

打通晏阳初大桥南岸群众出行堵点，完成肖家巷等 8 个临时市场搬迁和提升，改造老旧小区 179 个，完成 103 万平方米安置还房建设，“零投诉”拆除违章建筑 52000 余平方米，城市功能全面提质；通过整治大操大办、推进移风易俗，用好新时代文明实践站（所）、晏阳初讲堂，清廉政风、文明乡风、良好家风浸润巴山，3 个村（社区）获得“全国先进基层党组织”“全省乡村振兴先进示范村”等省级以上表彰，乡村面貌焕然一新。

二是干事创业更加奋进。2015 年，习近平在庆祝“五一”国际劳动节暨表彰全国劳动模范和先进工作者大会上发表重要讲话时提出，要面对面、心贴心、实打实做好群众工作，把人民群众安危冷暖放在心上，雪中送炭，纾难解困，扎扎实实解决好群众最关心最直接最现实的利益问题、最困难最忧虑最急迫的实际问题。巴州区各级党员干部通过开展“群众诉求大起底”工作，“零距离”倾听群众呼声，实打实解决群众诉求，让“群众点单、干部接单”成为一种自觉和常态，干群关系更加融洽，工作积极性得到进一步激发。如，起底以来，各级各部门收到群众感谢信 300 余封、锦旗 280 余面；上访近 20 年的张某某、陈某某、辛某某全部息诉息访并送锦旗；在“群众诉求大起底”一线提拔使用干部 188 人次，占全区总量的 63%；全区 84 名村级党组织书记被选为区级以上“两代表一委员”。

三是群众生活更加幸福。近平总书记指出，“时代是出卷人，我们是答卷人，人民是阅卷人，人民群众满不满意、高不高兴是衡量党员干部工作成效的标尺。业绩好不好，要看群众实际感受，

由群众来评判。”通过开展群众诉求大起底工作，巴州区 2021 年、2022 年、2023 年分别打捞有效诉求 12878 个、12779 个、11085 个，2024 年 1—8 月打捞有效诉求 4066 个，从总体看呈下降趋势，四年累计起底各类诉求 40808 个，覆盖常住人口 85%以上，涉及农业农村、自然资源、城乡建设、劳动和社会保障、卫生健康、教育等共 15 类诉求总体化解率 95.6%，基本实现了事事有着落、件件有回音，群众满意度大大提升。自 2021 年以来，巴州区无进京非接待场所上访、无进京到省集访。较 2020 年相比，全区信访量下降 57.5%，纪检信访量下降 28%，网络舆情下降 76.3%，环保督察移交案件较上一轮下降 71%；平安建设群众满意度提升 39 个位次。

四是巴州名片更加响亮。2023 年，全区信访总量、纪检信访、网络舆情较疫情前分别下降 61.2%、41.3%、81.8%。2024 年 1—8 月全区信访总量、纪检信访量同比下降 38.3%，集访批次、人次分别同比下降 48.5%、54.5%。2021 年，“群众诉求大起底”被评为巴中市“十大为民解难事项”和“十大创新突破举措”，中国人民大学、四川省委党校、四川省社科院到巴州区开展专题调研；2023 年，《以“群众诉求大起底”推动基层治理现代化》入选中国互联网新闻中心、中国人民大学等单位评选的 2023 年法治获得感典型案例，各类经验做法被人民日报、中央电视台等媒体多次进行宣传报道。区委书记余斌还受邀参加首届“中国乡村振兴北京论坛”并作专题演讲。2024 年，《被听见的诉求》被中央电视台社会与法频道《小区大事》栏目

专题报道。

五、群众诉求大起底存在问题

一是诉求办理质效上还需进一步提升。一方面各乡镇(街道)未拥有互通的线上平台,这导致了信息的分散和孤立,甚至部分信息无法直接使用,这让干部不得不再次进行摸底排查,增加了工作量,降低了工作效率。另一方面对特殊群体的关注和照顾不足。如老年人不熟悉网络反馈渠道,通过线上反应诉求的占比不高,老年人诉求无法及时传达,因此使得如养老服务设施不足、医疗服务不到位等一些问题不能在第一时间得到关注和解决。还有一些涉及土地增减挂钩、易地扶贫搬迁、梁顶路土地补偿金以及招引企业破产造成遗留问题等情况,资金成为了诉求实际化解的关键障碍。

二是工作联动机制上还需进一步完善。在构建服务型政府的过程中,群众诉求大起底工作作为连接政府与民众的重要桥梁,其重要性不言而喻。然而,在调研中发现当前群众诉求大起底工作联动机制尚存在诸多不完善之处。如部门联动协同工作职责界定不清晰,当出现如职责划分不明或存在交叉的群众诉求存在处理不及时现象,影响问题解决进度。部门间对需要协同解决的诉求重视程度还不够强,这不仅影响了群众诉求的有效解决,也制约了政府服务效能的提升。

三是干部队伍建设还需进一步加强。群众诉求快处中心干部常常需要面对各种各样的群众诉求,必须具备深厚的专业知识和丰富的实践经验,但现阶段干部素养与要求仍有差距。如干部职

工流动性大，个别部门人员流失使得部门工作经验难以积累，工作稳定性和持续性受到影响；业务培训内容不够全面，未能实现涵盖群众诉求处理所需法律法规、沟通技巧、问题解决方法、涉及政策等方面的系统培训；干部需要走访大量的群众家庭，打捞办结各种诉求，对接多个部门，易产生“倦怠感”和“疲劳感”。

六、群众诉求大起底经验总结

2014年，习近平在河南省兰考县调研指导党的群众路线教育实践活动时强调，把各种渠道的群众反映综合起来受理和解决，是一个好做法。巴州区始终把最广大人民群众的根本利益放在心上，以民为本、以民为重，既注重方法、又创新思路，开展“群众诉求大起底”工作，核心要义在于推动以人民为中心的发展思想在革命老区的生动实践，落地生根、开花结果。

一是只有敢于直面问题，才能真正解决问题。习近平总书记强调，每个时代总有属于它自己的问题，只要科学地认识、准确地把握、正确地解决这些问题，就能够把我们的社会不断推向前进。坚持问题导向，首先要承认矛盾的普遍性、客观性，敢于正视问题，善于发现问题，不回避躲闪、更不能讳疾忌医。巴州区正是做到了坚持问题导向，敢于直面历史遗留问题以及群众反映诉求，为化解基层矛盾纠纷，推进基层治理提供了巴州思路，比如，针对安置还房遗留问题和高额过渡费的现实，巴州采取“领导领办、专班专推”方式，区级领导主动挂联问题项目，一个项目一个项目攻坚，两年共还房**108**万平方米，基本还清了历年欠账，同步盘活烂尾楼**11**万平方米，让买房户、拆迁户

拿到不动产权证书。**2023**年群众反映诉求较**2021**年大幅减少了近**50%**，这说明一味回避问题极易引起“并发症”，只有解决问题才能“解心结”，这是区委政府践行正确的政绩观的具体实践。

二是只有坚持以人民为中心，人民才会把我们放在心中。习近平总书记强调，人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标，让人民生活幸福是“国之大者”。自**2021**年区委创新开展“群众诉求大起底”工作以来，始终坚持站在群众的立场思考问题，将群众满意度作为体现工作成效的重要指标，各级党员干部扑下身子、深入基层、走进群众，“零距离”倾听群众呼声，实打实解决群众诉求，推动基层治理从末端转到前端，从前端转到事端，从事端转到心端，一大批群众操心事、烦心事和揪心事得到有效解决。“群众点单、干部接单”成为一种常态和自觉，干群关系更加融洽，**2023**年底**3**万多件诉求办结率高达**99.6%**，群众对巴州区各项工作支持度、参与度、认可度得到大幅提升，这是认真贯彻落实习近平总书记关于民生工作重要论述，坚定践行“人民至上、利民为本”理念的具体体现。

三是只有坚持久久为功，群众才会真心认可。办好民生实事，贵在坚守初心。**2023**年**10**月，江西南昌，回顾长江经济带的发展历程，总书记感慨：“做就要做好，坚定做下去。笃行不怠，一以贯之，久久为功。”**2021**年以来，巴州区委区政府开展了“民生诉求大起底”“群众诉求大起底”“群众诉求再起底”等一系列民生重点工作，全区上下做了大量的民生实事难事，但既

定的工作格局和工作状态的改变不可能一蹴而就，特别是老百姓的认可，是需要一定时间和过程的。但只要我们找准了正确道路，坚持不懈走下去，一个一个抓起来，一轮一轮抓下去，久久为功、步步深入，就一定能够得到群众的认可，必将为推进中国式现代化作出更大贡献，因为群众的眼睛是雪亮的，近年来全区信访总量、纪检信访量、网络舆情量断崖式下降，就是最好的印证。

七、群众诉求大起底发展建议

习近平总书记指出，基层是一切工作的落脚点，巩固党的执政基础，必须把基层基础夯实，要在加强基层基础工作、提高基层治理能力上下更大功夫，加强和创新基层社会治理，补齐基层党组织领导基层治理短板，夯实基层基础。对于如何用好“群众诉求大起底”这一关键一招，更加有力加快推进基层社会治理现代化，提出以下几点发展建议。

（一）加快推进基层治理现代化，为人民服务的思想还须再加强

习近平表示，中国共产党坚持执政为民，人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标。我的执政理念，概括起来说就是：为人民服务，担当起该担当的责任。**一是强化政治认识。**再要把“群众诉求大起底”作为全区坚持和践行以人民为中心的发展思想、坚持“民有所呼、我有所应”基层社会治理原则、践行“四下基层”工作要求以及深化治区策略的重要抓手。**二是强化为民服务。**乡镇（街道）和部门要进一步增强服务理念，重点解决在基层社会治理中职能“缺位”“越位”“错位”等问题，决策中更加注

重问题导向，以更加科学的运行机制推进基层社会治理现代化。

三是强化问题解决。要重视并加强历史遗留问题的处置，加大相关政策研究、解读、执行工作，积极回应群众关心关切；以“还权、赋能、归位”为导向，着眼构建与区域特征相适应的城区工作体系、与发展战略相适应的街道管理运行机制、与发展阶段相适应的公共服务体系，把革命老区精神和川陕苏区治理经验充分结合、大力弘扬，形成耦合效应。

（二）加快推进基层治理现代化，压差推进工作的态势还须再深入

习近平总书记指出，“正确处理人民内部矛盾，紧紧依靠人民群众，把问题解决在基层、化解在萌芽状态”。一是**摸底范围再次延伸**。将起底诉求人员范围由原有辖区内居民全覆盖拓宽为巴州籍人员全覆盖，如，在外务工人员，在外企业家等，采取线上沟通、回乡座谈等形式了解诉求，并分类建档，对不能解决的现场答复并解释，对能够解决的纳入清单并抓好落实，做到为巴州全体群众排忧解难。二是**基层治理全民参与**。优化基层治理模式，由现有政府部门主导转变为全员发力，结合诉求难易程度，将诉求清单化、积分化，制定形成诉求解决积分机制，对可以多种资源解决的诉求，采取公开发榜形式，全社会都可认领诉求，年终核算积分，根据诉求解决成效、积分获得情况等，对一般群众给予一定物质精神奖励，对企业认领解决给予政策倾斜，对干部认领解决的优先提拔，激发全员参与积极性，资源分配合理化。三是**诉求解决提质增效**。全区现有诉求办结率高达**99.6%**，取

得了很好的成绩，社区污水管网建设、农村入村道路修建、守护城市供水“生命线”等工作得到了人民日报、中央电视台专题报道，群众纷纷点赞，高度认可。但我们也要思考，是否其他的诉求都是高质量办好的，还是只停留在做了，还没达到做好做精的程度，可以将诉求收集、推进、解决情况做到全过程公开透明，实时公布工作推进情况，随时接受人民群众的检验，切实让群众可感可触。

（三）加快推进基层治理现代化，全方位成效的影响还须再扩大

习近平总书记强调，基层强则国家强，基层安则天下安。一是**强化群众凝聚力**。要适应新的形势，进一步完善思路，建立健全服务群众、凝聚人心、促进和谐的长效机制，努力提升社会治理的实际成效。积极探索市民素质提升机制，引导全体群众在担当阅卷人的同时也担任答卷人，通过主动参与治理，实现自身价值，增加家乡自豪感，团结一致干实事。二是**提升政府公信力**。要常态跟踪了解群众对诉求事项办理的满意情况，视情况要求责任单位作出说明或二次交办，对推诿敷衍拖延办理的，及时移交纪委监委调查处理；深化“不担当、不作为”和群众身边的形式主义官僚主义突出问题专项整治，对发现的问题线索严肃依纪依规处理，通过严的管理、实的举措，进一步提升政府公信力。三是**打造城市吸引力**。要充分挖掘好的新闻线索，充分体现全区群众诉求大起底的特色和亮点，争取提炼形成巴州基层治理特色品牌，多收集一些能以小见大的案例情况、采集一些鲜活的视频素

材。利用群众身边的“小诉求”案例，讲述这些对居民生活带来的实际改善，以及居民如何参与其中等，引起民众的共鸣和关注。整合各种宣传渠道形成全方位、多层次的宣传矩阵。在传统的电视报刊的文字、现场图片报道基础上，采取短视频、表情包等直观且富有趣味性的形式，扩大宣传面，覆盖更广年龄段人群。在中央、省、市等主流媒体和网站上广泛宣传，发动巴州区所有群众参与进来，既当受益者也当宣传者。同时强化正面宣传引导，坚决防止“低级红、高级黑”现象，对负面舆情及时处置。在信息洪流中脱颖而出，从而吸引社会各界广泛持续的注意力，打造新的城市吸引力。

（四）加快推进基层治理现代化，提高工作质效的举措还须再细化

习近平总书记高度重视抓基层打基础，强调“各级都要重视基层、关心基层、支持基层”。一是**强化保障，提升服务力**。要积极发展好新时代“枫桥经验”，以机构改革为契机，以县域为单位，乡镇（街道）设置专门的“群众诉求快处中心”事业单位，明确为科级单位，核定与当地情况相适应的事业编制数，确保常态化开展群众诉求“大起底”工作，实现打捞群众诉求有场所、有人员。要将群众诉求快处中心的经费纳入年度财政预算，给予稳定的财政资金支持，确保能够满足中心的基本运营需求。另外统筹设立针对群众诉求处理工作的专项补贴资金，用于支持在一些重点工作或特殊时期方面的经费需求。二是**加强联动，促进工作效率**。加强上下、部门之间的联动，把“以人为本”的中心理

念转化为群众可感可及的“小目标”，在真抓实干中让人民群众有更多获得感、幸福感、安全感。全面梳理群众诉求事项，对可能出现职责不清或交叉的领域进行重点排查。制定详细的职责清单，明确各部门在不同类型诉求处理中的具体职责和工作边界。还可将部门之间的协作配合与联动情况与绩效考核体系挂钩。**三是建设队伍，完善干部教育。**要定期或不定期举办工作经验交流会、研讨会等，邀请各部门经办人员分享在诉求大起底工作中的心得体会和创新做法，共同探讨如何将这些经验应用到实际工作中。还要将工作经验整理成册，印发给相关部门和干部，作为工作参考资料。制定合理的人才招聘和储备计划，根据工作需求和人员流动情况，有针对性地招聘和培养后备干部，确保人员的有序补充。同时，为干部提供良好的职业发展空间和福利待遇，增强工作的吸引力和稳定性，减少不必要的人员流动。