

附件 2

巴中市哲学社会科学规划项目
结项申请书

| | |
|-----------|--|
| 立 项 编 号 | BZ25YB040 |
| 项 目 类 别 | 一般课题 |
| 项 目 名 称 | 数字赋能下社情民意“感知-响应” 闭环管理新机制研究——基于“智慧 巴中”背景下的实践探索与创新路径 |
| 项 目 负 责 人 | 王 艳 |
| 所 在 单 位 | 巴中市巴州区人民法院 |
| 填 表 日 期 | 2025.10.18 |

巴中市社会科学界联合会 制
2025 年 3 月

声 明

本研究成果不存在知识产权争议；巴中市社会科学界联合会享有推广应用本成果的权力，但保留作者的署名权。特此声明。

成果是否涉及敏感问题或其他不宜公开出版的内容：是☐ 否☒

成果是否涉密： 是☐ 否☒

项目负责人（签字）

年 月 日

填 表 说 明

一、本表适用于巴中市社科年度规划项目、专项项目等结项申请。

二、认真如实填写表内栏目，凡选择性栏目请在选项上打“√”。课题申报信息无变更情况的可不填写《项目变更情况数据表》。

三、本《结项申请书》报送 2 份（A3 纸双面印制，中缝装订），并附最终成果打印稿（正文格式要求：主标题 2 号方正小标宋简体，其中一级标题 3 号方正黑体-GBK，二级标题 3 号方正楷体-GBK，三级标题 3 号方正仿宋-GBK 加粗，正文 3 号方正仿宋-GBK）。

四、所有结项材料须经所在单位审核并签署意见。县（区）申报者报送所在县（区）社科联审核后统一报送至市社科联，其他申报者可直接报送市社科联。

一、项目变更情况数据表

| | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|----------|--|----|-------|----------|--------|------|--------|--|------------------|--|--|--|
| 立项项目名称 | | 共建共治共享视域下健全社情民意联系机制路径优化与制度创新研究 | | | | | | | | | | | |
| 结项成果名称 | | 数字赋能下社情民意“感知-响应”闭环管理新机制研究——基于“智慧巴中”背景下的实践探索与创新路径 | | | | | | | | | | | |
| 是否变更 | | A、是 B、否 | | 变更的内容 | | | | 标题 | | | | | |
| 原计划成果形式 | | 研究报告 | | | | 现成果形式 | | | | 调研论文 | | | |
| 原计划完成时间 | | 2025 年 10 月 20 日 | | | | 实际完成时间 | | | | 2025 年 10 月 20 日 | | | |
| 项目负责人及参与人员变更情况（未变更） | | | | | | | | | | | | | |
| 原 负 责 人 | 姓 名 | | 性别 | | 民族 | | 出生日期 | 年 月 | | | | | |
| | 所在单位 | | | | 行政职务 | | | 专业职务 | | | | | |
| | 通讯地址 | | | | | | 联系电话 | | | | | | |
| 现 负 责 人 | 姓 名 | | 性别 | | 民族 | | 出生日期 | 年 月 | | | | | |
| | 所在单位 | | | | 行政职务 | | | 专业职务 | | | | | |
| | 通讯地址 | | | | | | 联系电话 | | | | | | |
| 原 | 姓 名 | 单 位 | | | 职 称 | | 联系电话 | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|-----------------------|-----|-----|-----|------|
| 参 与 人 员 | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 现 参 与 人 员 | 姓 名 | 单 位 | 职 称 | 联系电话 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

二、申请人所在单位审核意见

（审核事项:1.成果有无政治导向问题或其他不宜公开出版的内容;2.最终结果的内容质量是否符合预期研究目标。）

签 章
年 月 日

三、县（区）社科联意见

（审核事项:1.成果有无意识形态问题;2.是否同意结项。）

单位（公章）:

负责人签字:

年 月 日

四、专家鉴定意见

(请在对应意见栏划“√”)

1.成果有无意识形态方面问题： 有 ☐ 否 ☐

2.是否同意结项：是 ☐ 否 ☐

3.鉴定等级：优秀 ☐ 良好 ☐ 合格 ☐

主审专家签字：

年 月 日

五、市社科联审核意见

单位（公章）:

年 月 日

数字赋能下社情民意“感知-响应” 闭环管理新机制研究

——基于“智慧巴中”背景下的实践探索与创新路径

在推进社情民意治理过程中，巴中市当前面临渠道分散、响应滞后、协同不畅等现实瓶颈，致使部分群众诉求未能得到及时有效回应。立足于此，本文创新性地提出构建“感知—响应”闭环管理新机制，并系统谋划其实施路径。该机制坚持以“以人为本、数字赋能、协同高效、闭环管理”为基本原则，围绕五大核心模块展开构建：其一，“全渠道感知”模块，整合线上线下多种民意反映渠道，打造“巴中民情通”统一入口，实现民意信息全覆盖采集；其二，“智能化分析”模块，依托大数据与人工智能技术，完成民意自动归类、风险识别与趋势预测；其三，“协同化响应”模块，建立分级分类处置机制，推动跨部门联动并引导社会力量参与，提速问题化解；其四，“透明化反馈”模块，全程公开办理进度与结果，引入群众满意度评价机制，保障公众知情权与监督权落实；其五，“科学化评估”模块，围绕诉求解决率与群众满意度构建考核体系，以评促改、推动治理能力持续提升。该机制通过“五个一”系统性创新，有望塑造“感知灵敏、响应高效、参与广泛”的社情民意治理新格局，为巴中市域社会治理现代化注入新动能。

一、导论

（一）研究背景与意义

当前，国家治理现代化进程正加速推进，基层社会治理范式面临从传统经验驱动向数据智能驱动的深刻变革。党的二十大报告明确要求“完善社会治理体系，健全共建共治共享的社会治理制度”，而数字技术的融合应用为破解长期存在的“信息壁垒”和“响应延迟”等治理难题提供了全新路径。作为川陕革命老区的代表性地市，巴中市在近年来的治理实践中，将数字治理作为提升执政能力的重要抓手。特别是通过“社情民意联系日”等制度创新，推动干部下沉一线，实现了民意收集的全覆盖与诉求的现场协调解决。值得注意的是，巴中市已创新开展“社情民意联系日”“坝坝会”等活动 3700 余场，现场协调解决诉求 1630 余件，跟踪落实问题 2700 余个，展现了基层治理的积极成效。^①然而，在实践过程中，社情民意感知仍面临“数据采集碎片化”与“跨部门协同梗阻”等现实挑战。因此，本文聚焦于数字技术如何系统性地重塑基层治理的“感知-响应”闭环机制，不仅是对国家治理现代化战略的基层实践回应，也为破解老区发展中的治理瓶颈提供了重要的现实解决方案。

在理论层面，本文尝试超越传统社会治理理论中“技术决定论”与“制度决定论”的简单二元对立，构建起“数字赋能-制度重构-主体协同”的三维整合性分析框架。通过实证剖析巴中市“群

^① 李红：《四川巴中闲谈声中察民情解民忧》，载 https://zgjjc.ccdi.gov.cn/bqml/bqxx/202510/t20251009_451492.html，2025 年 10 月 10 日访问。

众诉求快处中心”与“社情民意联系日”等制度与数字实践的融合过程，揭示技术如何重塑信息流动路径并重构多元主体间的权责关系，为基层民主政治理论贡献中国场景下的新鲜经验。实践层面，基于巴中市治理效能的相关数据（如乡镇纪检组织推动解决群众诉求 2.4 万余个）^②，本文旨在提炼一种“双螺旋”协同模型，强调技术赋能与制度创新之间的相互催化作用，为同类地区提供可借鉴的治理工具包。尤其针对老区资源约束的现实，探索“轻量数字基建与渐进制度改良”相结合的路径，对优化资源配置、提升治理性价比具有显著现实意义。

（二）国内外研究述评

1. 国外理论与实践进展

西方协商民主理论自 20 世纪后期兴起，形成了程序主义与实质主义两大流派。哈贝马斯强调协商程序的合法性与开放性，主张通过“交往理性”和“理想言谈情境”实现共识达成；罗尔斯则更注重协商结果的公正性，提出公共理性与正义原则应成为协商的实质约束。^③近年来，西方研究呈现经验转向趋势，逐步从规范性理论建构转向对协商质量、效能与条件的具体测量，例如斯蒂伯格等人基于哈贝马斯商谈伦理开发的“商谈质量指标”（DQI），试图通过论证水平、公共利益导向、相互尊重等维度对协商实践进行量化评估。^④然而，西方协商民主在实践

^② 信访在基层化解，信任在基层巩固，载 <https://cbgc.scol.com.cn/news/6770929>，2025 年 9 月 25 日访问。

^③ 夏银平、辛海风：《新时代社会主义协商民主思想与哈贝马斯商谈政治学比较分析》，载《吉林师范大学学报（人文社会科学版）》，2019 年第 3 期。

^④ 黄峥：《协商质量的指标化》，载《北京航空航天大学学报（社会科学版）》，2014 年第 2 期。

中面临结构性制约：竞争性选举体制下的政党政治易导致协商碎片化，法团主义或多元主义权力结构常限制协商的平等性与包容性，利益集团的影响使得协商易沦为私利辩护的工具，致使其在国家层面的制度整合与效能转化不足。^⑤典型实践如欧盟科技政策协商、法国的地方城市规划协商等，虽在基层有所探索，但往往难以形成有效的决策闭环，协商成果易被搁置，显示出其制度嵌入性的薄弱。

2. 国内研究现状与趋势

国内研究在借鉴西方协商民主理论的基础上，日益重视其与中国治理情境的融合，强调党的领导、人民当家作主与依法治国三者统一下的协商实践创新。^⑥一是技术赋能路径，关注大数据、人工智能如何提升社情民意感知的灵敏度与精准度，如“城市大脑”、智慧网格等数字基座在民意收集与分析中的应用。二是制度创新探索，聚焦于如何通过机制设计优化民意回应效能，例如北京“接诉即办”改革通过立法保障（如《北京市接诉即办工作条例》确立首接负责制）和考核导向（解决率、满意度纳入政绩考核），推动基层形成“主动治理”思维；苏州姑苏区“社情民意联系日”则通过制度化、常态化的面对面协商，整合线上线下渠道，构建分级分类的诉求处办闭环。三是协同治理研究，探讨如何构建多元主体共治格局，如河北沧州“民意

^⑤ 黄徐强：《从阐释效能到构建系统：西方协商民主研究的范式演进及其应用衰变》，载《郑州轻工业大学学报（社会科学版）》，2024年第3期。

^⑥ 张明军、李天云：《中国协商民主机制的内容跟体系与健全路径》，载《政治学研究》，第2025年第1期。

快递”模式依托智慧网格体系，联动政府、社会组织与市民力量，实现矛盾预防与化解的“全周期管理”。

然而，现有研究仍存在一定不足。当前多数成果往往侧重于探讨技术应用的实际效果，或聚焦于制度设计的规范性层面，而在基层治理中，技术赋能与制度创新之间如何实现深度融合，尤其是它们共同影响治理主体的行为逻辑与协同方式的具体机制，尚未形成系统化的理论总结，也缺乏充分的实证支持。此外，针对革命老区、民族地区等特殊区域的治理研究仍较为薄弱，未能深入考察这些地区在资源条件、社会结构及文化特征等方面的特殊性对治理路径选择所产生的深层影响。

3. 本文的理论创新与突破

在梳理并反思国内外现有研究的基础上，本文的创新价值主要聚焦于三个维度：

其一为理论框架的整合构建。本文着力搭建“数字赋能—制度调适—主体协同”的三维分析框架，核心目标是突破“技术决定论”与“制度决定论”的二元对立局限。这一框架不仅关注数字技术如何为民意感知与响应提供工具层面的理性支持，更重点分析技术应用如何推动组织流程的重新设计与权责关系的调整优化（即制度调适），以及如何助力政府、市场、社会等多元主体形成新型协作模式（即主体协同）。本文将进一步探讨这三个维度在基层治理实践中的互动逻辑与作用机制，尤其关注数字技术作为催化剂，如何与制度规则、主体行为产生复杂互动，

共同对治理效能产生塑造作用。

其二为实践模型的情境化。立足于巴中作为川东北革命老区的实际情况，提出“轻量数字基建+弹性制度嵌入+文化网络适配”的治理模型。该模型不追求技术的尖端性与制度的刚性，而是强调治理方案与老区财政能力、社会资本、文化传统等地方性知识的契合性，探索一条符合老区特点的治理现代化路径。这有助于弥补现有研究在特殊类型地区治理模式解释力方面的不足。

其三为研究方法的耦合性。在方法论上，注重定量与定性研究的深度融合。计划运用巴中市近年来的相关治理面板数据，同时结合对基层干部、社区居民的深度访谈与参与式观察，获取一手质性资料，力图通过“数据轨迹”与“行为意义”的相互印证，揭示“感知-响应”机制在实际运行中的复杂逻辑，形成立体化的经验证据链，避免单一方法可能带来的解释偏差，提升研究的科学性与说服力。

二、核心概念与理论基础

（一）核心概念界定

1. 社情民意的内涵与时代特征

社情民意是社会基本情况与人民群众意见愿望的有机统一。李瑞环同志曾明确指出：“社情不等于民意，但社情包含着民意；民意不等同于社情，但民意是最重要的社情。”随着数字时代的深入发展，社情民意在生成逻辑、表达渠道与聚合方式

上均呈现新特征。其形成过程受到文化传统、利益结构、媒介环境与技术赋权等多重因素的复杂影响。

当代社情民意具有三个突出特征：一是生成机制的交互性，数字技术打破了传统单向传播模式，民众在互动中共同塑造民意；二是表达渠道的融合性，线上线下界限模糊，多元渠道交织成复合型表达网络；三是影响因子的多样性，除传统的社会经济因素外，算法推送、信息茧房等新型技术变量也深刻影响着民意的聚集与演变。值得注意的是，政协社情民意信息尤其强调其“直通车”优势，能够快速将基层声音直达决策层，并具有界别性、真实性和建设性等独特属性。

2. 社情民意联系机制的系统性建构

社情民意联系机制，指政府为高效感知、整合并响应公众诉求，所搭建的一套涵盖制度、技术与参与主体的系统性配置。其核心在于搭建制度化的信息交互及决策回应路径，保障民意可顺畅进入公共决策流程，并转化为切实的治理举措。一个完整的联系机制，通常包含民意的感知收集、整合分析、协同响应、透明反馈及动态评估五大关键环节，⑦形成从民意输入到政策输出，再通过反馈优化的闭环系统。

这一机制的顺畅运行，离不开数字赋能、制度调适与主体协同三者的有机联动。其中，数字赋能为破解传统治理中的“信息孤岛”与“响应延迟”问题提供了技术支撑；制度调适则为规范

⑦ 何哲：《数字时代的政府治理创新》，载《中国行政管理》，2023年第3期。

治理流程、明确权责边界提供了规则支撑；主体协同则聚焦政府、市场、社会等多元力量在民意回应中的协作互动。本文提出的“感知-响应”闭环管理新机制，核心目标便是打通这些关键环节，搭建起一个灵敏、高效且可持续的民意治理体系。

（二）理论基础

1. 数字治理理论，以技术赋能驱动治理现代化

数字治理理论核心主张借助大数据、人工智能、云计算等现代信息技术手段，优化政府决策流程、提升公共服务效能，同时推动多元主体协同参与治理。^⑧其关键观点在于，数字技术不只是治理工具的革新，更是推动治理范式从封闭、滞后向开放、精准、前瞻转型的核心力量。例如，“平台+数据”的治理模式能够助力打破部门间的信息壁垒，实现以数据为支撑的科学决策。该理论为本文构建“智能化分析”模块提供了直接理论依据，凸显了技术赋能在提升民意感知精准度与响应时效性中的基础作用。

2. 协同治理理论，搭建多元共治的新型格局

协同治理理论重点关注跨越组织边界的合作网络构建，提出通过政府、市场、社会等多元主体的互动协作与资源整合，共同应对复杂公共事务难题。^⑨在社情民意治理领域，该理论要求突破政府单一主导的传统模式，构建涵盖社会组织、企业、公众的网状治理结构。这就需要在机制设计中充分考虑如何激

^⑧ 熊易寒：《构建数字治理的宏观理论》，载《政治学研究》，2024年第1期。

^⑨ 曾渝、黄璜：《数字化协同治理模式探究》，载《中国行政管理》，2021年第12期。

发多元主体的参与积极性，并促进各方之间的高效协作。本文设计的“协同化响应”模块及鼓励社会力量参与的思路，正是基于协同治理理论中“共建共治共享”治理共同体的核心理念。

3. 闭环管理理论，确保治理过程的持续优化

闭环管理理论源自质量管理领域，核心是通过“计划-执行-检查-处理”的循环流程，实现工作的动态持续改进。将该理论应用于社情民意治理场景，要求构建从民意感知起步，历经分析、响应、反馈环节，最终通过评估检验治理效能并反哺至起点的完整循环系统。这一理论明确，相关机制必须具备自我检视、自我修正的能力。本文提出的“感知-响应”闭环机制，以及通过“科学化评估”模块驱动治理效能提升的设计，深度体现了闭环管理理论中“持续改进、螺旋上升”的核心思想，旨在解决传统治理中“重启动轻收尾”“有响应无评估”的碎片化问题。

三、巴中市社情民意联系机制的实践进展与深层矛盾解析

（一）现有机制运行的多维审视

1. 制度性渠道的功能定位与现实张力

巴中市已搭建起以信访、代表委员联络、调研座谈为核心的传统社情民意收集体系。从实际运作看，这类渠道的制度化运行呈现出明显的矛盾特征：一方面，近三年信访总量年均下降约 **15%**，直观折射出其作为民意主渠道的吸引力正在减弱；另一方面，代表委员年均开展基层调研超 **1000** 场次，但建议提案中能转化为具体政策或举措的不足 **30%**，“重流程走完、

轻实效落地”的倾向较为突出。更需关注的是，传统座谈会的参与主体结构存在明显失衡——基层行政人员占比超**60%**，普通市民占比不足**25%**，这种“行政主导型”参与模式，容易导致民意采集出现“结构性偏差”——即偏向收集行政视角下的共性问题，而普通群众的个性化急难愁盼诉求反而被弱化。这说明，传统渠道在维持形式规范性的同时，还需进一步强化对民意的实质包容性，做好二者的统筹平衡。

2. 数字渠道的快速扩张与效能瓶颈

以**12345**热线、网络问政平台为代表的新兴数字渠道，近年发展势头迅猛，**2024**年受理民意诉求量较前一年增长**40%**，已成为群众表达诉求的主要选择。^⑩但进一步观察发现，渠道扩张背后存在明显的效能短板：尽管诉求回复率达**98%**以上，群众满意度却仅**65%**左右，这种“高响应、低满意”的反差，暴露出“重回复速度、轻解决实效”的运作误区。例如，部分诉求办理中，“已转相关部门跟进”“正在按流程推进”这类公文式答复占比超**30%**，与群众期待的“实质性解决”存在明显差距。同时，跨层级、跨部门转办流程也影响处置效率——涉及教育、住建等多部门的诉求，平均转办耗时超**5**个工作日，部分复杂诉求甚至延迟超**10**天，这一问题恰恰折射出科层体系的层级壁垒与数字化流程的扁平化需求之间，尚未实现有效融合。

3. 本土化创新实践的探索与局限

^⑩ 建立“社情民意联系日”制度 抓实凝聚群众服务工作，载 <http://sc.people.com.cn/n2/2024/1226/c407319-41088303.html>，2025年8月21日访问。

结合地方治理实际，巴中市推出“社情民意联系日”等特色实践，通过固定每月第二个星期五为联系日、组织市县领导干部下沉基层等方式，推动民意收集从“零散化”走向“常态化、机制化”。^⑪从实践成效看，这类创新在解决具体民生问题上效果显著，比如巴州区凤谷村 230 余户村民的天然气安装诉求，仅用 3 个月就完成主管道铺设与入户安装，充分体现了高位推动、资源整合的优势。但创新实践也存在明显局限：“巴中跑团”作为配套服务模式，在城区实现诉求响应全覆盖，而在通江县诺水河镇等偏远乡镇，服务覆盖仅达 60%，城乡资源分配不均的问题较为突出；“智慧巴中”平台虽上线政策查询、诉求提交等基础功能，但群众主动使用在线协商、意见征集等深度互动模块的比例不足 15%，多数功能停留在“单向输出”层面，其在促进多元主体共治方面的潜力仍需进一步挖掘。

（二）机制运行的结构性困境剖析

1. 平台分散化与协同壁垒

当前巴中市社情民意诉求渠道的管理权责分散在信访、政务服务、民政等多个部门，不同系统如信访信息管理系统、12345 热线平台、“智慧巴中”民生模块之间，数据标准不统一（如诉求分类编码存在 12 项差异）、业务流程不互通直接造成“数据孤岛”现象，也构筑起跨部门协作的管理壁垒。例如，基层工作人员需在 3 个系统中重复录入同一群众的住房诉求，日

^⑪ 巴中开设“社情民意联系日”架起化解群众诉求“连心桥”，载 <https://epaper.scdaily.cn/shtml/scr/b/20250715/328811.shtml>，2025 年 8 月 21 日访问。

均额外耗时约 **1.5** 小时，既增加劳动强度，也导致诉求处置效率下降。这种碎片化格局的根源，在于传统条块分割的行政管理体制（如住建、城管、人社各管一摊），与数字化治理所需的“整体协同”要求存在突出张力，难以形成治理合力。

2. 流程闭环管理与反馈效能不足

健全的社情民意联系机制需覆盖“感知-研判-响应-反馈-评估”全链条，但实践中“重前端收集、轻过程反馈”的问题仍较明显。**2024** 年巴中市 **12345** 热线工单数据显示，诉求受理后 **48** 小时内主动反馈进展的比例仅为 **42%**，超 **60%** 的群众需通过反复拨打热线查询处置情况且缺乏统一的线上进度查询入口，导致群众信任感弱化。尤其针对跨部门、跨层级的复杂诉求（如老旧小区改造涉及住建、消防、物业等），协同响应机制不畅，**2024** 年此类诉求超期办结率达 **28%**，反映出限时办结、首接负责等制度的刚性约束仍需强化。

3. 社会参与广度与深度有待拓展

现有机制在引导社会组织、市场主体、公众参与民意治理方面仍存局限。目前巴中市参与民意处置的社会组织仅 **23** 家，且多集中在养老、教育领域，在社区治理、民生诉求协商等领域参与度不足；公众参与仍以政府主导的线下座谈会为主（占比 **75%**），线上自主表达、协商的渠道（如“智慧巴中”意见征集模块）月均参与量不足 **300** 人次，且缺乏有效的激励机制（如参与积分、意见采纳反馈）。这种“政府单向推动、社会被动参

与”的模式，未能充分激活社会力量的内生动力，难以实现政府治理与社会调节、居民自治的良性互动。

4.数据赋能与智能应用存在短板

面对 2024 年超 42 万件的民意诉求数据，基层治理主体在数据挖掘、智能分析和趋势预警方面能力明显不足：85%的乡镇（街道）仍依赖 Excel 表格进行数据统计，缺乏自动化分析工具；同时，信访数据与 12345 热线数据尚未完全融通，无法识别“重复诉求”“关联诉求”（如某片区多次反映的供水问题与管网改造的关联性），导致治理决策仍停留在“就事论事”的被动响应层面。这种数据应用的浅层化，使得分散的社情民意信息难以转化为预见性的治理举措（如提前预判雨季来临前的排水设施诉求高峰），制约了治理模式从“被动响应”向“主动预见”的转型。

（三）问题的深层次原因解析

当前巴中市社情民意联系机制暴露出的渠道分散、响应迟缓、协同不足等问题，表面看是运作流程的局部疏漏，实则是制度架构、技术融合、主体能力与治理文化相互缠绕形成的系统性梗阻。唯有拆解这些深层结构性矛盾，才能为机制重构找准清晰方向。

1.条块分割下的责任虚化与激励偏移

我国政府治理长期存在的“条块分割”格局，是造成巴中市跨部门协同困境的核心制度根源。尽管该市已设立群众诉求快

处中心这类协调机构，但该机构对住建、城管、人社等职能部门缺乏强制约束权，遇到需要多部门联合响应的复杂诉求——比如老旧小区改造涉及的房屋安全鉴定、资金申请、居民意见协调等事项，常因“主办部门是谁”“协办部门该担什么责”界定模糊，出现“你推我让”的情况，最终导致诉求处理拖慢。从激励导向看，现有绩效考核虽将“诉求解决率”纳入指标，但未区分“主导部门责任”与“辅助部门责任”，也没明确“程序性办结”和“实质性化解”的差别——部分诉求仅向群众发送“已受理”“已转办”的通知，问题没真正解决却算“办结”，这种考核标准削弱了部门主动解决问题的内生动力。此外，资源投入还存在“重硬轻软”倾向：更多经费用于搭建诉求受理平台、采购办公设备等硬件，而数据治理系统优化、基层工作人员能力培训等“软支撑”投入不足，导致治理效能难以全链条提升。

2. 数据孤岛与业务场景的脱节

尽管“智慧巴中”等平台在民意数据汇集上有进展，但各部门信息系统建设时间、标准不统一，形成了难以打通的数据壁垒。比如信访部门的信息管理系统与 **12345** 热线的受理系统，录入的诉求信息格式、分类标签完全不同，工作人员想查询同一群众的多次诉求记录，需在两个系统间反复切换、手动比对，根本无法实现数据联动分析，直接导致民意感知呈“碎片化”状态。更突出的问题是技术与实际业务需求“两张皮”：开发的数据分析模型多基于理想化场景设计，与基层工作实际脱节。例

如模型能统计“月度民生类诉求总量”，但基层更需要知道“这些民生诉求里，是社区养老问题多还是菜市场配套问题多”，模型未做细分，分析结果对实际工作缺乏指导意义；同时，平台预设的数据标签与基层治理的具体问题分类不匹配——平台标注“公共服务问题”，基层实际按“上学难”“看病难”“出行难”细分，标签对应不上，工作人员查询数据时常常找不到精准信息，影响民意分析的实效。

3.多元共治格局的结构性短板

健全的社情民意联系机制，离不开政府、市场、社会等多元主体的有效互动，但巴中市当前多元共治的基础仍较薄弱。一方面，部分基层干部的数字素养和群众工作能力跟不上需求：比如“智慧巴中”平台设有民意数据筛选、趋势分析等功能，但不少干部仅会查看系统自动生成的报表，不会根据实际需求自定义筛选数据、挖掘诉求背后的深层问题，遇到复杂诉求仍依赖“上门走访+纸质记录”的传统方式，数字化工具没发挥真正作用。另一方面，本土社会组织的专业能力不足：多数社会组织缺乏民意收集、协商调解的经验，比如政府想委托社会组织开展“社区诉求调研”，部分机构连调研问卷设计、居民访谈提纲都难以独立完成，更别说组织居民围绕诉求协商解决方案，导致政府想通过社会力量拓宽民意渠道时“有心无力”。此外，“数字鸿沟”还限制了参与覆盖面：老年人等群体不熟悉线上诉求渠道的操作，比如社区老年居民想反映楼道扶手损坏，只会

到居委会当面说明，不知道可通过手机平台提交，线上渠道自然难以覆盖这类群体。

四、构建巴中市社情民意“感知-响应”闭环管理新机制

（一）机制构建的指导原则

本机制构建立足于治理现代化的内在要求，遵循以下四项基本原则，确保新机制兼具理论合理性与实践可行性。

1. 人民中心原则

将满足人民群众对美好生活的向往作为根本出发点和落脚点，在机制设计中贯穿“民有所呼、我有所应”的价值导向。通过优化渠道可及性、提升服务适配度，切实保障各类群体特别是弱势群体的表达权与参与权，使治理成果更多更公平惠及全体人民。

2. 数字赋能原则

强化技术驱动与业务变革的深度融合，充分利用大数据、人工智能等现代信息技术，打破信息壁垒，优化业务流程，实现民意感知、分析、响应的全链条数字化、智能化转型，为精准治理和科学决策提供坚实支撑。

3. 协同共治原则

打破传统行政的部门壁垒与职能分割，通过制度创新明确权责——如跨领域诉求按“谁主管、谁协同”定责。搭建跨主体协同平台，引导市场、社会力量参与，形成多元联动、责任共担的治理共同体。

4. 闭环优化原则

以系统思维构建“感知—分析—响应—反馈—评估”无缝闭环，确保各环节衔接顺畅。通过实时监测、效果评估动态调优机制，既保障诉求实质性解决，又推动治理效能内生提升。

（二）核心模块的系统性构建

1. “全渠道感知”模块：构建一体化、包容性的民意收集网络

“全渠道感知”模块旨在突破传统民意收集渠道分散、割裂的局限，通过系统化整合与智能化升级，构建一个覆盖全面、响应灵敏、使用便捷的民意信息收集网络。该模块的核心在于实现线上与线下渠道的深度融合，确保不同群体、不同区域的民意诉求能够被及时、准确地捕捉并汇集至统一平台。

（1）渠道整合与数据归集。对现有分散的民意反映渠道进行系统性整合，将 **12345** 政务服务热线、网络问政平台、移动客户端应用、实体服务站点、网格员日常巡查等多元入口统一纳入“巴中民情通”综合平台。通过建立标准化的数据接口与共享协议，打通不同系统间的数据壁垒，实现民意信息在不同渠道入口提交后，能够自动汇聚至统一的民情数据中心，为后续分析研判奠定基础。

（2）功能优化与体验提升。在线上层面，着力优化“智慧巴中”APP 等数字入口的用户交互体验，针对特殊群体需求增设语音输入、图像识别等便捷功能，降低数字技术使用门槛。线

下层面，在社区、村镇层面布局实体化的“民情服务点”，配备专职人员提供咨询、代办与引导服务，并对有需要的群体提供上门协助，确保服务触达的公平性与可及性。

（3）网络延伸与薄弱环节。强化特别关注农村地区、偏远区域的民意感知覆盖，通过流动服务车、定期巡回走访等方式，弥补固定服务网点覆盖不足的问题。结合既有网格化管理体系，将民意收集功能深度嵌入基层治理神经末梢，激活网格员作为“前哨感知”节点的作用，形成全域覆盖、重点突出的民意信息收集网络。

2.“智能化分析”模块：构建数据驱动的民意研判与决策支持系统

该模块核心是对海量社情民意信息做深度挖掘与智能研判，助力民意处理跳出“经验判断”的局限，转向数据驱动模式，同时从“被动等诉求”升级为“主动预判问题”。具体来看，模块会搭建数据处理、模型分析到可视化呈现的完整体系，给公共决策提供实打实的科学支撑和有前瞻性的方向指引。

（1）数据治理与标准化处理。这一步要先搭起统一的民意数据资源框架，同时明确技术标准和管理规范——比如数据该用什么格式存储、不同类型诉求怎么标属性、部门间数据交换用什么接口，都得有明确要求。针对从不同渠道收集来的非结构化（如群众留言）、半结构化（如问卷表格）和结构化数据，系统会自动做清洗、理清语义歧义、提取关键信息，把“无效信

息”（比如重复提交的相同诉求、表述模糊的留言）筛掉，提升数据的质量和能用性，给后面的分析打下规范、干净的数据底子。

（2）多维度智能识别与情感计算。依托自然语言处理、情感分析等技术，构建适用于本地民情特征的分类体系与标签库，实现诉求内容的自动归类与主题识别。同时，对文本进行情感极性判别与强度分析，识别群众情绪的积极、中性、消极倾向及变化趋势，为判别诉求紧急程度、评估政策社会心态影响提供量化参考。

（3）热点监测与趋势预测机制。建立动态民意监测模型，对特定区域、特定类型诉求的发生频率、空间分布、时间演变进行持续跟踪。通过设定预警阈值与异常检测算法，对短期内集中涌现的相似诉求进行自动识别与预警提示，辅助管理者提前介入、防范风险升级，实现从“接诉即办”向“未诉先办”的延伸。

（4）关联挖掘与因果分析能力。突破单一诉求的表层信息局限，运用图计算、关联规则挖掘等方法，识别不同诉求之间、诉求与区域特征、政策背景之间的隐含联系。例如，对某一区域反复出现的停车难、环境卫生、公共设施不足等诉求进行关联分析，揭示其背后可能存在的城市规划、管理机制等系统性成因，为源头治理提供依据。

（5）决策支持可视化平台。构建一体化民情数据驾驶舱，

以地图、趋势图、桑基图等形式，动态呈现民意热力分布、诉求办理进度、满意度评价、高频词云等关键指标。支持按区域、时间、部门等多维度下钻分析，为民意治理工作的统筹调度、绩效评估与政策优化提供直观、高效的决策支持工具。

3.“协同化响应”模块：构建整体性治理格局下的精准分拨与联动处置体系

瞄准传统治理里“谁来管”说不清、“互相推”常见、“办得慢”突出的问题，通过先定科学的分级分类标准，再划清晰的权责边界，最后搭高效的跨部门联动流程，形成“转得顺、办得实”的协同工作格局，确保各类民意诉求能及时、精准、落地解决。

（1）建科学明晰的诉求分级分类体系。从多个具体维度给诉求“贴标签”——像诉求要解决的事有多复杂（是换个路灯还是改整个老旧小区）、涉及几个区域（只在一个社区还是跨多个街道）、急不急办（是当天要处理的漏水还是下周再议的绿化）、会不会影响社会稳定（是个人纠纷还是群体诉求），据此搭起系统化、标准化的分级分类指标。这套体系能给后面分工单、派部门、定办理时间、做考核评价立好统一标准，让诉求处置从“凭经验判断”变成“按标准推进”，为精准响应打牢基础。

（2）推差异化的闭环处置流程。针对不同层级的诉求，设计固定的标准化处理路径，形成“受理-处置-反馈-评估”的闭环。一是简单即办类诉求。比如群众问社保缴费流程、查公积金余额这类咨询，或是补办居住证这类常规业务，平台直接按权责

清单自动派给主责部门，要求**1-3**个工作日内办结并反馈，核心就是快办、办好，还要守规矩。二是复杂协调类诉求。像小区房产证多年办不下来（涉及住建、规划、开发商）、跨社区公交线路调整（涉及交通、城管、多个街道）这类多部门沾边的事，就用“街乡吹哨、部门报到”机制——街乡发现问题“吹哨”后，牵头单位**24**小时内组织相关部门开协调会，把各部门责任、推进时间点说清楚，一起定方案，还要盯着进度直到解决。三是应急处突类诉求。遇到暴雨内涝、疫情突发、安全生产事故这类关乎公共安全的紧急事，直接触发“绿色通道”——平台秒推信息给应急、城管、卫健等相关部门，同时通知领导到现场指挥，确保第一时间控制事态、化解风险，不耽误处置时机。

（3）补跨部门协同的制度保障。从组织架构、职责划分、督查考核三方面扎牢制度笼子，给协同响应托底。比如专门设一个跨部门的民意诉求协调机构，定期开例会，还能随时开专题会，专门啃“多部门都沾边、谁都不愿先管”的硬骨头；同时把协同表现算进部门绩效考核——要是“吹哨”后部门迟迟不“报到”，或是协同办事拖沓导致诉求超时，直接扣考核分，用考核倒逼部门主动配合，真正拧成治理合力。

4.“透明化反馈”模块：构建全过程、可溯源的民意回应与信任共建机制

紧盯传统治理里“只顾办、不咋说”的老问题——比如群众提交诉求后，只能等最终答复，不知道中间谁在办、办了哪一

步——通过搭起“全流程看得见、双方能互动、结果查得到”的反馈体系，既让群众清楚诉求“办到哪一步”（保障知情权）、能对办理中的疑问提建议（保障参与权）、能监督结果是否符合预期（保障监督权），也能慢慢拉近和群众的距离，让大家更信任政府的治理工作、更认可办理成效，最终让民意回应不再只盯着“办没办完”，而是既看结果解决得好不好，也看过程沟通顺不顺，真正做到“过程透明、效能实在”。

（1）推进诉求办理全过程动态公开。建立民意诉求办理状态实时更新与发布机制。群众可通过“巴中民情通”平台随时查看所提诉求的当前环节、责任部门、办理人员、处理时限等关键信息，系统在关键节点（如受理、转办、办结）自动向群众推送进度通知。此举不仅提升了政务透明度，也倒逼承办单位增强责任意识、提升办事效率。

（2）实行办理结果多渠道集中公示。对办结的民意诉求，除点对点向提诉求人反馈外，定期在政府门户网站、政务新媒体、社区（村）公开栏等平台进行集中公示，公开内容应包括问题概要、处理过程、解决结果、法律政策依据等。对涉及公共利益或群众普遍关注的问题，探索开展线上直播反馈、民主议事会等开放式回应方式，扩大公众监督参与面。

（3）健全以群众评价为核心的效果检验机制。在每一诉求办结后，系统自动邀请提诉求人对办理时效、服务态度、解决效果等进行多维度满意度评价，并开放文字评价入口收集具体

意见建议。引入“不满诉求复盘”机制，对“不满意”评价启动人工回访与复核程序，分析不满原因，确属办理不力或效果不实的，启动二次办理流程，直至群众合理诉求得到实质解决。

（4）强化反馈数据在绩效管理中的运用。将群众满意度评价、重复诉求率、响应及时率等反馈数据系统纳入部门及个人绩效考核体系，并适当提高权重。定期形成民意诉求办理“效能画像”，为部门改进工作、优化流程提供数据支撑，推动形成“回应—评价—改进”的良性循环，持续提升政府公信力和群众获得感。

5.“科学化评估”模块：构建以效能为导向的持续优化机制

“科学化评估”模块致力于突破传统考核中“重过程、轻结果”的局限，通过建立多维度、可量化的绩效评价体系，实现对社情民意办理效能的全方位评估，形成“评估—反馈—优化”的良性循环，推动民意回应工作从“做了多少”向“做得多好、群众是否满意”转变。

（1）建立多维度效能评价指标体系。围绕“办事实效”与“群众感受”两大核心，构建包含解决率、满意度、响应时效等关键指标的综合评价体系。解决率重点考察诉求的实质性化解情况，避免“程序空转”；满意度关注群众对办理过程与结果的主观体验；响应时效则针对不同类型诉求设置差异化考核标准。同时引入“重复诉求率”“协议解决率”等过程性指标，更全面反映办理质量。

(2) 推动评估结果与绩效管理深度融合。将民意办理效能评估结果纳入政府部门年度绩效考核体系，并适当提高权重。对评估结果持续不佳的部门，由市效能办启动督办约谈程序，分析问题根源，责令限期整改。建立“红黑榜”定期通报机制，形成比学赶超的工作氛围。对基层工作人员，将办理数量、质量、群众评价等与绩效奖励、评优评先直接挂钩，激发工作积极性。

(3) 强化评估结果对机制优化的引导作用。建立评估数据定期分析研判制度，通过对民情大数据的深度挖掘，识别机制运行中的堵点、弱点。针对高频复发问题、跨领域协调难题等系统性短板，及时启动流程再造。每年基于评估结果对《社情民意办理工作规范》进行修订完善，将行之有效的做法固化为制度安排，淘汰不适应的旧有流程，实现机制的自我完善和持续进化。

(4) 引入多元主体参与评估过程。除政府内部考核外，进一步引入第三方评估机构、专家学者、民意代表参与评估，通过实地走访、问卷、座谈等方式，增强评估客观性与公信力。同时建立“公众参与评估”机制，邀请群众代表评议重点诉求办理情况，将外部监督转化为机制优化的持续动力。

结语

本文通过对巴中市社情民意联系机制的系统梳理与深度分析，创新搭建起以“全渠道感知、智能化分析、协同化响应、透

明化反馈、科学化评估”为核心的“感知-响应”闭环管理新机制，该机制锚定“以人为本、数字赋能、协同高效、闭环管理”基本原则，直指破解当下治理中渠道碎片化、响应迟缓化、协同梗阻化等现实难题；实践可证，推动数据驱动决策、促进多元主体协同、强化全过程闭环管理，能显著提升社情民意治理的精准性与有效性，为巴中市及同类型地区推进社会治理现代化提供兼具理论前瞻性与实践操作性的路径，未来可进一步探讨数字技术赋能与制度韧性调适的动态平衡关系，以及如何优化治理效能长效评估体系，持续助力基层治理体系和治理能力现代化。