



主题教育

着力增强干部服务群众本领

——中央党校（国家行政学院）市地党政主要领导干部研修班学员谈服务群众本领

坚持践行党的宗旨和群众路线

□ 陈宇剑

《中国共产党地方委员会工作条例》明确规定：党的地方委员会要“坚持立党为公、执政为民，认真践行党的宗旨和群众路线”。新时代新征程广大党员干部要始终牢记党的宗旨使命，走好群众路线，准确把握新形势下群众工作的特点和规律，切实增强服务群众的本领能力，踏踏实实做好惠民实事，回应民声、普惠民生、温暖民心。

牢固树立群众观点，不断增进对人民群众的思想感情。始终牢记中国共产党是什么、要干什么这个根本问题，把“我是谁、为了谁、依靠谁”铸入灵魂深处，坚持思想上尊重群众、感情上贴近群众、工作上依靠群众，筑牢党长期执政最可靠的群众根基。用心贴近群众，真正与群众想在一起、干在一起，在将心比心、以心换心中与群众打成一片、融为一体。虚心向群众学习，拜人民为师，多交几个能说心

里话的基层朋友，用真心、听真话、察真情。全心全意服务群众，真正把群众利益当成最大的事，从群众最关心最直接最现实的利益问题入手，多办为民利民的实事好事，把成效写到人民的心坎里、群众的笑脸上。

紧紧抓住群众最关心最直接最现实的利益问题。通过人大代表、政协委员、12345市民热线等民意直通车，广泛深入倾听群众呼声，用心用情用力解决好群众急难愁盼问题，持续加大优质公共服务供给，努力实现更高水平的幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶。顺应人民群众高品质生活向往，持续优化家门口服务体系布局，努力让人民群众能时时感受到城市的温度、社区的温暖、邻里的温情。围绕群众关心的为民办实事项目，实施人大代表全过程参与表决制，推

动实事项目与群众需求精准对接，形成“党委领导、民意征集、代表审议、政府实施、人大监督”的格局。

始终站稳人民立场，走好党的群众路线。调查研究不仅迈进群众的门槛，更走进群众的心坎，同群众身挨身坐、心贴心聊，敞开心扉、深入交流，把握群众所思所想所盼，收获原汁原味的意见建议。调研获得的一手素材需要通过提炼总结找出规律性的认识，才能解决问题、指导实践。推动领导干部深入一线开展指导联系，联系街镇、部门、企业、居村、学校、居民等六类对象，真正把困扰基层、居民、企业多年的难题找准、方案谋实，切实把调查研究成果转化为推进工作、推动发展的实际成效。

积极创新群众工作方法，努力建设更广泛、接地气的群众工作和服务网络。坚持群众的事由群众商

量着办、大家的事大家一起干，真正变“你和我”为“我们”。积极发挥人大的职能作用和人大代表密切联系群众的优势，建成人大代表“家站点”履职平台，打破地域限制，跨选区、跨代表组，在经济发展最前沿、社会治理小单元、人民群众生活圈中设立功能型代表联络站，推动解决区域经济社会发展中的突出矛盾和民生问题。在邻里中心、党群中心等人员集中区域，设立枢纽型代表联络站，方便人民群众“找得到人、说得上话、办得成事”。把党的领导贯穿基层社会治理始终，打造坚强有力的居民区党组织，牵动居委会、业委会、物业服务企业协同运转，统筹城市公共空间和社区生活空间，建设开放式、零距离的家门口服务体系，引导各类主体成为美好生活“合伙人”。

（作者系上海市闵行区委书记）

打通联系服务群众“最后一公里”

□ 马士光

作为党员干部，我们必须深入学习贯彻习近平总书记关于群众观点和群众路线的重要论述，准确把握新形势下群众工作的特点和规律，站稳人民立场、坚持人民至上，切实增强服务群众的能力本领，打通联系服务群众“最后一公里”，不断满足人民对美好生活的向往。

首要是树牢造福人民的政绩观。结合开展主题教育，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，深刻领悟其中蕴含的真挚为民情怀，用心体悟习近平总书记“我将无我，不负人民”的精神境界，把坚持党性和坚持人民性统一起来，牢记创造业绩的目的是为人民谋利益，真正把心思和精力放在为党和人民干事创业上。牢记中国共产党是什么、要干什么这个根本问题，始终坚持以人民为中

心，始终把人民放在心中最高位置，始终同人民想在一起、干在一起，切实做到为官一任、造福一方。完整准确全面贯彻新发展理念，始终以创新、协调、绿色、开放、共享的内在统一来把握发展、衡量发展、推动发展，坚决不搞贪大求洋、盲目蛮干、哗众取宠，坚决不搞华而不实、投机取巧、数据造假，坚决不搞急功近利、竭泽而渔、劳民伤财，努力创造经得起实践、人民、历史检验的实绩。

关键是走好新时代党的群众路线。增强服务群众本领、打通服务群众“最后一公里”，关键在于坚定不移走好新时代党的群众路线。沉到一线察民情，把服务工作做准，对所辖区域的民生实情心中有数，准确把握人民群众的急难愁盼。新形势下，要善于通过网络走群众路线，经常上网看看，全方位了解群

众的所思所想、所需所盼。始终把人民群众安危冷暖放在心上，把惠民生的事办实、暖民心的事办细、顺民意的事办好，一件一件抓落实、一年接着一年干，力戒形式主义、官僚主义，努力让群众看到变化、得到实惠。时刻牢记“答卷人”身份、诚恳接受“阅卷人”评判，坚持在发展中保障和改善民生，用心用情用力解决好群众关心的就业、教育、社保、医疗、住房、养老、食品安全、社会治安等问题，真正把工作做到群众心坎上。

保障是坚持不解抓基层打基础。聚焦增强政治功能和组织功能，突出“为民”强班子、“便民”强阵地、“爱民”强队伍、“利民”强制度、“亲民”强作风，持续整顿软弱涣散基层党组织，着力扩大组织覆盖和工作覆盖，更好引导和激励广大党员干部发挥先锋模范作用，真正把基层党组织建成联系服务群众的前沿阵地、团结动员群众的坚强战斗堡垒。健全城乡基层治理体系，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，加强和改进人民信访工作，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。健全结对帮扶、上门服务等制度，常态长效开展“我为群众办实事”等活动，引导党员干部深入基层、沉到一线，实现联系服务群众制度化规范化。把人民拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应作为衡量一切工作得失的根本标准，完善各级班子和党员干部考核评价体系，引导广大党员干部始终带着感情和责任做好联系服务群众工作。

（作者系江苏省连云港市委书记）

建立健全民情民事联动处置机制

□ 李兰祥

习近平总书记多次强调，“群众工作是我们的看家本领，我们党靠群众工作起家，同样要靠群众工作实现长期执政”。在第二批主题教育中，着力提升服务群众本领，党员干部需要准确把握新形势下群众工作的特点和规律，建立健全民情民事“收集、研判、交办、督办、评介、反馈”联动处置机制，把惠民生的事办实、暖民心的事办细、顺民意的事办好。

构建畅通有序诉求表达机制。习近平总书记强调，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，既要注重提高办事效率，又要建立长效机制。畅通群众诉求渠道，充分发挥市县乡社会治理中心、矛盾调处中心等作用，及时听民声、解民意；加快政务服务便民热线数智化升级，提高接诉办理效率。强化互联网思维，坚持“线上”和“线下”相结合收集群众意见建议，征集群众急难愁盼问题线索，搭建通民情、知民意的便捷渠道。发挥大数据资源“晴雨表”作用，聚焦重点领域和关键环节，对诉求来源、热点舆情、满意度等数据深度分析、综合研判，为更好改进群众工作提供有力支撑。

构建共商共治诉求响应机制。强

化服务理念，增强协作意识，持续健全完善各级主办、上下联办、左右协办的民情民事协同联办机制，一般问题接诉即办、疑难问题协同联办、紧急问题特事特办；加力推动被动响应向主动出击转变，推动更多民情民事未诉先办。坚持把群众拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应作为做好民情民事工作的根本标准，跟群众多商量，请群众多参与，让群众多监督，切实做到民事民议、民事民管，共商共治、成果共享，让为民服务工作更符合民意、更顺应民心。坚持把“办好”作为衡量标准，注重诉求办理与督查督办联动，不断强化“收—办—评—访—督”全过程闭环管理，确保群众诉求听得到、管得了、办得好。

构建多方联动工作协调机制。民情民事是一项复杂的系统工程，需要多方联动、齐抓共管，才能统筹兼顾、系统谋划，做到上下联动、左右协同、前后衔接。纵向要上下贯通，打造市、县、乡、村（社区）群众诉求“一个平台运行、一个窗口受理、一个流程办理”的运行机制，坚持市级统筹协调、县级整体推进、乡级固本强基、村级落细落实，做到一级对

一级负责。横向要融汇集成，聚焦群众反映强烈的民生事项，建立健全民情民事联动处置联席会议制度，与民生保障工作关系密切的部门“应进全进”，有利于民生保障工作的部门“能进则进”，涉及群众利益工作的部门“随叫随进”，规范议事规则、内容和程序，进一步强化协调联动，凝聚工作合力。提高诉求响应速度、回应质量，优化收集、解决、跟踪、问效链条，做到诉求征集广泛、诉求解决彻底，问题跟踪及时、问题回访暖心，高质量解决好群众急难愁盼问题。

构建多元参与权益保障机制。全力保障民生支出，千方百计为群众谋福祉，努力使人民群众学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居，不断提高幸福成色。兜牢民生底线，构筑起“城乡统筹、全民覆盖”“不留空白、不留死角”的社会保障体系，让人人享有基本生活保障。强化法治保障，坚决防止和纠正因违法或行政行为不当损害群众利益，通过行政复议体制改革、健全行政复议案件审理机制，维护好群众在土地征用、房屋拆迁、劳动关系、教育医疗等方面的切身利益。

（作者系山东省泰安市市长）

善于利用网络问需于民间计于民

□ 聂伟迅

习近平总书记多次就通过网络走群众路线发表重要讲话、作出重要指示，为我们走好新时代网上群众路线提供了根本遵循。扎实走稳走好网上群众路线，要善于利用网络渠道问需于民、问计于民，以群众满意为目标，更好地聚民智、解民忧、顺民意、惠民生。

构建良好网络生态。坚持守正创新，在实践中探索网上宣传新路径，将新时代党的创新理论讲深、讲透、讲活，更好地让党的创新理论“飞入寻常百姓家”，凝聚起奋斗新时代、奋进新征程的磅礴力量，画好网上网下“同心圆”。善用网络语言，以“大众话”推进“大众化”，从少数平台转向全平台精准引导，结合网络传播的分众化、差异化特点，针对不同平台受众的情感喜好和价值立场，用群众喜闻乐见的方式把党的路线、方针、政策传播开来。用好政务新媒体矩阵平台，在议题设置、内容交换和信息流通等方面发挥平台优势，因时因势精准表达，更好让党和政府声音走进千家万户。

积极回应群众关切。拓宽民意

表达渠道，架设沟通桥梁，通过搭平台、建机制、聚民力、汇民智，不断提升党委政府网络理政能力。建设常态与群众实时沟通的网络平台，在基层社区搭建民意收集、沟通、问题转办平台，随时为基层群众解决生产生活中的难题。利用不同网络平台搜集群众所思所想所盼所诉，通过网络直播等形式建立沟通渠道，吸引群众积极参与社会治理。建立联动处置机制，在线上开展引流，在线下化解民忧。实施网络舆情“瞭望哨”工程与“政民零距离”留言平台联动，建立由多个部门共同参与的网上网下联动处置机制，紧紧围绕线下产生、线上反映的城市治理、突发事件、安全隐患、教育医疗等排名靠前的热点问题，逐条逐项转相关部门及时点对点协调处置，确保网上矛盾诉求早疏导、早化解。

提供便捷高效服务。加快推动数字基础设施建设，完善数据共享顶层设计，搭建数字底座，建设“智慧大脑”，建立长效机制，提高数据共享、资源统筹的广度和深度，做到用数据说话、用数据管

到一线，把情况摸实摸透，通过真调查、真研究，将调研成果转化为民造福的实际成效。坚持把提高联系服务群众能力作为为民造福的关键之举，始终保持同人民群众的血肉联系，推动党员干部直接联系群众制度落到实处、见到实效。在提高调查研究能力上，要求党员干部摒弃坐在办公室听汇报、作指示的思想，到群众意见集中的地方和基层一线开展调研，掌握一手资料，在此基础上谋划和推进民生实事。在提高矛盾纠纷化解能力上，树牢总体国家安全观，聚焦“零上访、零事故、零案件”目标，探索建立基层党组织领导、人民群众广泛参与的农村微治理新模式，有效防范和化解了各类矛盾纠纷。

（作者系河南省驻马店市委书记）

健全完善党员干部直接联系群众制度

□ 鲍常勇

习近平总书记在学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作会议上强调，践行宗旨为民造福；在广东考察时指出，把人民群众满意不满意作为评判主题教育成效的根本标准。我们党的最大政治优势是密切联系群众，能否保持党同人民群众的血肉联系，决定着党的事业的成败。密切联系群众，要靠自觉，更要靠制度。我们要认真落实党员干部直接联系群众制度，思想上树立群众观点，行为上站稳群众立场，工作上践行群众路线，真正让这一制度管得住、用得好、有实效。

增强联系服务群众意识。思想是行动的先导。健全完善党员干部直接联系群众制度，首先要教育引导广大党员干部始终坚守为民初心，做到权为民所用、情为民所系、利为民所谋。增强联系服务群众意识，牢固树立正确政绩观，把为群众谋福祉作为一切工作的出发点和落脚点，从思想上解决脱离群众、疏远群众等问题，始终保持与群众经常性、长期性的直接联系，建立健全“我为群众办实事”制度，切实把有限的资金用于保障和改善民生上，确保全心全意为人民服务的根本宗旨落地生根、开花结果。

建强联系服务群众载体。健全完善党员干部直接联系群众制度，必须建强联系服务群众载体，从健全联系和服务群众的配套制度入手，充分借助现代信息技术手段，开通社情民意“直通车”、架设联系服务“高速路”，使党员干部尽可能零距离接触群众，尽可能近距离为群众办事，让现代化建设成果精准有效地惠及群众。健全完善党员干部直接联系群众制度的一个重要方面，就是要拓宽工作渠道，建好联系群众的“连心桥”。深入践行党的群众路线，积极创新联系群众方式载体，联系群众的桥梁纽带越织越牢、越织越密。发挥12345政务服务便民热线作用，广泛征求群众最关心、最直接、最现实的民生问题，有效推动城市管理、物业管理、居民生活等方面问题的解决。围绕便民利民、扶弱济困等开展形式多样的志愿服务，市直党支部到社区报到，机关党员志愿者主动走上街头、深入社区。

提高联系服务群众能力。健全完善党员干部直接联系群众制度，必须坚持实事求是原则，始终站在群众的立场去思考和解决问题，不断提高运用法治思维和法治方式推动发展、化解矛盾的能力。在联系和服务群众的过程中，严格落实调查研究各项制度，在实践上坚持问题导向与结果导向相统一，在方法上坚持“四不两直”、一线蹲点，切忌流于形式、走马观花，真正扑下身子、沉