

走好新时代网上群众路线 用主流意识形态凝聚人心、汇聚力量

——安徽省阜阳市创新开展网上“两有三解”



引言

习近平总书记强调，网民来自老百姓，老百姓上了网，民意也就上了网。群众在哪儿，我们的领导干部就要到哪儿去。在当今“无人不网、无时不网、无处不网”的数字时代，互联网已经成为意识形态斗争的主阵地、主战场、最前沿，宣传思想文化工作的重心、资源和力量必须向网上转移，充分发挥互联网通达亿万群众、连接党心民心的独特优势，走好新时代网上群众路线，更好地强信心、聚民心、暖人心、筑同心。

阜阳市位于安徽省北部，是一个拥有千万人口的后发地区，由于发展基础薄弱、民生欠账较多、社情网情复杂，一度是安徽的“舆情大市”“信访重市”“网黑城市”。有媒体人形容，“找热点，去阜阳”。易发频发的负面舆情，让阜阳市

屡屡在奔跑中意外“跌倒”，不仅损害了城市形象和美誉度，而且挫伤了基层工作积极性，还易引发种种不良情绪，动摇人心、干扰工作。阜阳市舆情之殇，在于民意渠道不畅，人为制造了民意诉求的“言塞湖”。对此，阜阳市以习近平文化思想为引领，创新“线上社会治理”，走好网上群众路线，探索从源头化解风险、消解舆情的可行路径。

■ 主要做法

习近平总书记指出，“民心是最大的政治，决定事业兴衰成败”。赢得民心，首先要了解民意。社情民意通达才可有效防止“言塞湖”。阜阳市自2021年11月起，创新开展“有话请您说、有事我来办”活动，为群众和企业解难解烦解惑（以下简称“两有三解”），以此作为“民声呼应”的主渠道，鼓励老百姓说话，说出心里话，说出那些问题难解决的话，促进民意表达和党委、政府工作良性互动，力求“家里的事由家里人商量着办、阜阳的问题就在阜阳解决”，主动回应民声之呼、破解舆情之困、改进基层之治。

一、搭建“全覆盖倾听”平台矩阵，让群众“有地方说话”

阜阳市为什么舆情易发多发？为什么总是按下葫芦浮起瓢？一个重要原因，就是老百姓遇到事情没地方说话、求助无门，往往向各大媒体平台投诉爆料。在当地基层干部中间，一度出现两个极端：要么持有“鸵鸟心态”“随它去”，不把舆情当事情，视而不见、任其发酵，最终导致小事拖大、大事拖炸；要么陷入“对手思维”“管死它”，把舆情当敌情，简

单地“封堵删捂压瞒”，不是解决问题，而是解决提出问题的人。干部的“不像话”，自然会引起老百姓的“不听话”，久而久之，就难以与群众“对上话”。

解铃还须系铃人，化解矛盾的最好方法是倾听和沟通。阜阳市首先从转变全市各级各部门和广大党员干部的舆情观念做起，从“让老百姓有地方说话”办起。在整合治理平台、聚拢资源力量、打破行政壁垒的基础上，上线1个市级总平台（含“阜务为民”系列微端和群圈），设立8个县市区分平台和房产、卫健、交通、城管等若干重点行业分平台，构成了“1+8+N”的立体矩阵。

“我家门口的路灯坏了，老人出行不方便！”“小区中心花园只有一个球台，大家晚上只能‘拼桌’打球，可管给俺们加桌子？”“老旧小区缺少充电桩，啥时候能加装？”阜阳市民无论是在12345政务服务便民热线和人民网“领导留言板”留言，还是通过政府信箱、媒体热线、舆情监测等途径反映问题，最后都会一并纳入总平台流转，将民声民情“一网尽收”，由总平台“一口子出、一盘棋抓”，真正让每一位群众的意见建议都得到切实尊重，每一个观点都得到及时倾听。活动全面开展以来，在全市掀起了倾听民声、解决民忧、汇集民智的热潮，日均接件量超过3000件。

二、建立“事全解”责任落实闭环，让群众“说了不白说”

平台建立之初，也不乏一些质疑的声音。有人表示：“这个平台能打通这么多部门吗？能像所说的那么管用吗？”“已经有许多反映问题的渠道了，为什么还要专门建一个平台呢？”阜阳市把这些问题想在前面，加强对平台建设的顶层设计，组建“2+1+N+4”领导架构，由市委书记、市长担任“双组长”，市委副书记担任领导小组办公室主任，成立N个工作

组，4名市委常委担任工作组组长。全力协调市直部门、县市区以及各大民生企业与平台建立联系，设置联络员，成立解决问题的班组。

“我反映的问题是谁在办？解决到哪一步了？”这是群众在平台上提问后最关心的问题。为此，阜阳市制订工作流程图，细化“亮晒比”，形成“反映—受理—交办—督办—落实—反馈—考核”闭环管理机制，由总平台充当“中央大脑”，连接分布在各县市区的8个分平台和相关职能部门，收到群众反映后，及时分派处理，实行首接首办、即接即办，实现全过程可追溯、可查询、可评价，确保事事有回音、件件有着落。

公开是最好的监督。除了线索全流程监督、闭环管理责任制，“两有三解”平台还实现了办理过程全公开，群众不仅是线索的反映人，也是办事进度的监督员。群众能够同步看到事件的办理情况和办理进度。能够立办立结的问题须在2个工作日内办结，一般问题5个工作日内办结，重大复杂问题15个工作日内办结。反映人不认可办理结果的，可投诉至“不满意”专区。平台上线近3年，已办结群众反映诉求417.2万件，办结率97%，满意度91.3%。



安徽省阜阳市“两有三解”平台工作人员正在办公（阜阳市委宣传部供图）

三、实行“全过程”考核评价，让解决效果“群众说了算”

2023年2月3日，一个“差评”引起了平台负责人的关注：“城市主干道天还没黑路灯就全亮了，我要求调整亮灯时间，以节约公共用电，但我的投诉你们反馈整改很慢！”在了解情况后，得知原因是两个市辖区互相推诿。随后，提级调度机制迅速发挥作用，由市相关部门负责人牵头协调、挂牌督办，仅用时1天，就未再出现提前亮灯的情况。正因这样的高度重视、双向互动，截至2024年8月平台收到“不满意”再投诉的占比仅为1.3%。

职能部门越来越不敢推诿的另一个重要原因，是阜阳市委、市政府给平台赋予了“尚方宝剑”：平台将职能部门的办理工作纳入机关效能考核、信访稳定平安建设考核、舆情把控考核，每月通报响应率、解决率、满意率。对连续两次后3位的，由市委负责同志约谈整改；对连续3次后3位的，调整“一把手”岗位。在市报台开设“回音壁”专栏，报道群众反映强烈问题及解决情况，组建“政能量”评论工作室，及时发声引导，推动接诉即办、马上就办。

四、推进“全参与”共商共治，让“干群一起来说事议事”

习近平总书记指出，走好新形势下的群众路线，善于通过互联网等各种渠道问需于民、问计于民，更好倾听民声、尊重民意、顺应民心，把党和国家各项工作做得更好。阜阳市贯彻落实习近平总书记关于走好网上群众路线的重要论述，坚持家里的事要家里人商量着办、共同办，依托“两有三解”机制，推动政民企“键对键”“面对面”交流，推进基层治理体系和

治理能力现代化。

市级层面，对平台反映的重要诉求每周梳理，编制《热点难点问题专报》，由市委、市政府主要或分管负责同志调度解决。比如，群众苦“霸王条款”“办卡容易退卡难”问题久矣，于是平台编制了《预付式消费退费难问题引发网民大量投诉》，经主要负责同志批示后，在全省率先出台《阜阳市单用途预付消费卡管理办法》。社会层面，创新推出“新媒体茶座”，组织人大代表、政协委员、职能部门与群众代表、网络人士共商“老地方、老问题、老解决不了的难题”。治理层面，运用大数据、人工智能等工具，深入分析平台积累的数以万计的群众诉求，为相关部门的精准靶向施策提出专业化建议。通过地方立法、发起社会倡议、政府购买服务、引入第三方力量参与等方式，推动噪声污染、物业投诉、文明养犬、加装电梯、河道保护等突出问题妥善处置，实现了以解决“一件事”带动解决“一类事”。干群都感觉，大伙说事议事的积极性越来越高，原先在老百姓看来该是“干部的事”，逐渐变为他们主动想参与的“大伙的事”。



截至2024年8月16日，民声呼应·阜阳市“有话请您说 有事我来办”矩阵平台态势感知系统实时数据（阜阳市委宣传部供图）

“两有三解”实施两年多来，阜阳市出现了“四个积极变化”：一是民情通达了。平台被群众视为有话直说、对话政府的通道，并且做到了让主管部门听得到、看得见、快解决。群众媒体都点赞，网上网下都说好。二是舆情下降了。“手指一点，政府来办”。群众向平台反映诉求明显增加，向外界媒体曝光的情况得到有效缓解，使阜阳市的问题已初步吸附在当地解决，涉及阜阳负面舆情整体呈下降之势，截至2024年6月占安徽省比重由试点前的22%下降到4.9%，一度被动的舆论局面得到有效扭转。三是访情好转了。有网民说，“信访写信真管用，手指一点也管用”。“你来我往”中，老百姓消了怨、顺了气、舒了心，激发出参与的动力，推动各类矛盾消除于萌芽中。四是干群距离拉近了。“两有三解”倒逼干部转变作风，很多部门从班子成员到业务科长，都当起“键盘手”“接线员”，与网民交流、听取意见。各级各单位对反映问题“倾心听”、解决问题“争着上”，让老百姓从过去的“老不信”变成了“很放心”。

（阜阳市委宣传部供稿）