

常熟市创新互联网时代群众工作机制研究

邵镭

中共常熟市委党校

党的十九届四中全会将“创新互联网时代群众工作机制”写入《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》，为新时代开展互联网群众工作指明了正确方向。对于处在互联网时代的常熟广大党员干部来讲，维护和发展好党的根本工作路线，关键是要不断提高对互联网的认识水平，创新和完善互联网群众工作的体制机制。

一、常熟市推动网上群众工作向纵深发展的主要做法

党的十八大以来，常熟市委高度重视网上群众工作，认真贯彻落实习近平总书记关于“各级党政机关和领导干部要学会通过网络走群众路线”的重要指示精神，相关政府部门和公共服务机构都通过官方网站、微信、政务 App 等平台，开设了诸如“领导信箱”“12345”等网络问政栏目。这不仅是积极顺应信息时代进步发展的客观需要，而且是更好满足群众知情权、表达权和监督权的重要举措。

（一）创新互联网时代群众工作新理念

当前，传统地做群众工作的理念、方式和方法正面临严峻的挑战。如果不正视、不用好网络媒介这个服务民生、倾听民意、聚合民智的重要平台，群众工作就会陷入被动局面。全面提高对互联网的认识水平，不断提高做好网上群众工作的针对性和实效性，已成为当前全市各级领导干部进一步密切党群关系的必然选择。

（二）主动向社会公开党委政府重要信息

首先，健全信息采集、审核、发布、更新机制，有效提升政府网站运营水平。2019 年“常熟市人民政府”网站共发布信息 25535 条，其中政务公开信息 4016 条；可全程在线办理政务服务事项 1057 项，全年办理 29196 件；发布征集调查 22 期，开设在线访谈 35 期，收到反馈意见 828 件、留言 3405 条，全部受理办结。其次，做好政务新媒体管理工作，按照“谁开办、谁主管，谁发布、谁负责”的原则，严格内容生产和发布审核，着力增强与群众互动功能。按照监管要求，2019 年全年清理整合政务新媒体 250 家，保留 98 家，目前总体运行情况良好。

（三）加强对重大民生政策的解读回应

围绕常熟市委、市政府重点工作，全市各行政机关主要负责同志认真履行重大政策“第一解读人”职责，通过积极参加新闻发布会、新闻媒体采访等方式，深入解读政策背景、重点任务、后续工作思路等，及时准确传递权威信息和政策意图，2019 年通过政府网站共召开网上新闻发布会 10 场，内容涉及综合医改、课后服务、学校招生、减税降费、生态环境、防灾减灾、文化旅游、职工权益、“放管服”改革、美丽乡村等领域。政策制定部门积极解读重点政策，把企业和群众关注的政策信息从政策文件中提炼出来，拓展新媒体传播渠道，提升政策的传播和推广效应。

（四）利用网络及时发现和处置群众诉求

成立市便民服务中心负责全市“12345”政府公共服务热线的诉求受理、答复等工作。2019年本市12345平台及时受理各类群众诉求。中心利用社会综合管理服务平台信息化研判优势，第一时间对群众诉求进行梳理，对其中存在的典型或倾向性苗头问题及时以专报形式反馈给相关部门，尤其针对环保生态、节假日、台风、民工讨薪等热点问题，利用大数据优势进行提前研判预警，通过定位热点问题，为相关部门办理提供精确引导。

二、互联网时代践行群众路线面临的挑战

（一）互联网的开放性对群众工作带来挑战

多年来，党和政府习惯于发挥报刊、广播和电视等传统媒体的优势，对人民群众采取自上而下的单向性、灌输性的宣传教育，党和政府既是信息的制造者，又是信息的传播者，在时间和内容上都掌握着绝对的主动权。而如今的互联网时代，网络舆论已成为社会舆论的重要组成部分，微博、博客、个人网站等网络新应用的大量出现，使得信息源头更多、更广，信息传播再也不是单纯的“我说你听”的单向传递模式，这使得党和政府教育、引导群众的难度不断加大。

（二）互联网的虚拟性对群众工作带来挑战

互联网时代群众工作的环境发生了重大变化，网络虚拟性所带来的信息不确定性增加了群众工作的复杂性。网络作为一个虚拟世界，每一个网民在其中并不需要显示自己的真实身份，现实生活中的法律、道德等约束在网络中大为弱化，网络上的人们可以不负责任地发表自己的意见和看法，致使网络中各种信息良莠不齐、真假难辨。

（三）互联网的平等性对群众工作带来挑战

群众工作的主体是各级党组织和党员干部，客体则是广大人民群众。传统群众工作中的主客体关系往往成为了管理者与被管理者关系。互联网时代的信息和传播往往是双向或者多向交互进行，每个人既可以是信息的接受和评论者，也可以是信息的发布和传播者。这种交互性深刻影响着群众工作中的主客体关系，极大增强了群众的平等意识和权利观念。如何适应互联网这一群众工作的全新环境，处理好互联网时代群众工作中主客体之间的关系，考验着党和政府的执政智慧和执政本领。

三、常熟市创新互联网时代群众工作机制的对策思考

（一）建立健全互联网民生服务机制

一是加强群众工作网站的信息服务功能。通过官方“常熟市人民政府”网站、微信公众号、政务App等平台，加大对民生等群众关注的重点领域政府信息主动公开力度，让人民群众共享互联网发展成果。二是推进网上为民办事服务公开标准化规范化。进一步贯彻“放管服”改革要求，聚焦企业和群众办事的难点、堵点和痛点，依托“江苏政务服务网”，加快实体大厅与网上服务平台的融合，以精简事项为主攻方向，以优化流程为突破口，大力营造优质高效的政务环境，最大程度方便企业、群众享受“不见面审批”便利。三是寓宣传群众于服务群众中。事实证明，如果不重视对群众的宣传教育和引导，光靠提供服务换不来群众的理解和支持。全市上下应积极构建宣传群众和服务群众一体推进的体制机制，将宣传话语和信息服务话语有机互动衔接，进一步提升对党和政府的认同感和满意度。

（二）建立健全互联网民意协调机制

一是完善民意研判机制。可由市便民服务中心牵头，充分利用其社会综合管理服务平台信息化研判优势，深挖大数据资源，定期对群众诉求进行梳理，上报市委、市政府，为市委、市政府及时掌握并处置苗头性问题提供参考。二是完善诉求回应机制。建立健全“网上问政”与“网下施政”联动机制，将“键对键”与“面对面”有机结合起来，从而形成发现问题、认领问题、解决问题和诉求回应的一系列有效机制。三是完善民智汇集机制。当前，互联网已成为展示社情民意的重要渠道，相关部门应注重对网络信息中各类民意的收集、整理和分析，为制定和调整相关政策提供重要参考。

（三）建立健全互联网舆情处置机制

一是建立稳定风险分析评估制度。要求各级党组织在调整政策、研究部署重点工作时，对涉及群众切身利益的重大事项，特别是关于城市拆迁、学区划分、村务管理等敏感问题，都要事先进行稳定风险评估。二是强化舆情处置速度。在新媒体的冲击下，因为网络的广泛应用，新闻周期大大缩短。一般来说，4小时时间，就足可将突发事件传播、发酵为有重大舆论影响的事件。所以，政府在“黄金4小时”内一定要及时发声，和“谣言”赛跑，以免在后期应对中陷入被动。三是还原事件客观公正。负面信息在网上一经曝光后，必然会吸引众多媒体和网友的广泛关注。对于突发事件的发生，政府在处置过程表现出来的态度往往备受舆论关心。政府的公信力是无价的，处置网络舆论还原事实真相，应站稳立场，全面客观，用事实说话，切不可存蒙混过关的想法。

（四）建立健全互联网工作保障机制

一是压实领导责任机制。全市各级领导干部要主动提高自己的现代信息技术素养，学会通过网络做群众工作，了解群众所思所盼，收集群众想法建议，积极回应群众关切，高效精准解决群众难题。二是完善人才队伍培养机制。要研究制定全市网信人才队伍培养发展规划，加大网信人才引进、培育力度，着力打造一支讲政治、懂网络、敢担当、善创新的网络工作队伍。三是推动网络安全保障和信息化建设。把关键信息基础设施保护作为重中之重，着力维护数据安全，为新时代群众工作提供信息化支撑。