



# 群众路线的数字化转型:党建引领社区治理现代化的逻辑进路

●李源昕

社区作为党的执政根基和联系服务群众的“最后一公里”,在数字治理赋能下,社区治理取得了效率提升与服务优化的显著成效,但也暴露出数字鸿沟加剧、数据安全风险、居民参与虚化等现实困境。群众路线作为党的根本工作方法和政治优势,能够为数字治理提供价值指引、方法嵌入与制度保障。本文提出,通过群众路线与数字治理的有机融合,能够构建起以人民为中心的社区治理新模式,并且从理论逻辑与实践路径两个维度展开了系统论证,提出了党建引领下弥合数字鸿沟、筑牢数据安全、激活参与动能的具体路径。

## 一、数字治理的效能与存在的问题

社区是基层治理的基本单元。随着我国城市化程度的加深,社区的形式和内容日益多元化,治理难度显著增加。数字技术向社区治理领域的深度嵌入,在很大程度上回应了这一挑战,也取得了显著成效。首先是需求捕捉精准化,数字治理实现了从“人跑”到“数据跑”的转变,通过大数据分析可精准识别群众需求。其次是居民参与便捷化。通过手机APP、微信群等工具,居民可及时了解社区事务,提出意见建议,提高了收集民意、集中民智的效率。最后是服务供给个性化。通过数字服务平台的应用,服务方可做到因人施策的精准服务。

然而,数字治理在带来便利的同时,也衍生出新的问题与矛盾。

第一,数字鸿沟问题。社区人口差异性较大,对数字技术的理解和掌握程度不同,导致部分群体在享受数字红利时被边缘化,与群众路线“一个都不能少”的价值立场形成冲突。第二,数据隐私与安全。数字治理需要广泛收集居民的个人信息,这些数据如果管理不当,造成隐私泄露,就会间接导致居民对数字治理的信任度降低,为社区治理带来不确定性。第三,居民参与不足问题。虽然数字工具提供了便捷的参与渠道,但受数字鸿沟影响,部分居民难以适应数字化服务而无法融入;线上参与也容易流于形式,居民的建言得不到实质性回应,导致参与热情下降。

如何在数字治理中坚持党的群众路线,使技术真正服务于人民,成为新时代党的建设与基层治理创新的核心命题。群众路线正是破解当下数字治理问题的根本方法。

## 二、群众路线与数字治理融合的理论逻辑

### (一)群众路线的时代价值再认识

群众路线是我们党的生命线和根本工作路线,也是毛泽东思想活的灵魂三个基本方面之一,是中国共产党人执政必须要掌握的方法论。

进入数字化时代,它的价值非但没有过时,反而更加凸显。

从立场上看,群众路线的核心是“一切为了群众,一切依靠群众”。在数字化时代,人民群众的需求和信息可以转化为数据,从而精准满足群众需求,而数据本身来源于群众,也再次体现了人民群众是历史的创造者。因此,只有为数据赋予“人民至上”的原则立场,才能真正让数据为人民服务。

从认识论上看,进入数字化时代,人的认识借助数字工具实现了进一步飞跃。传统群众工作通过实地走访、个别访谈获取感性认识,具有深度但覆盖面有限。数字技术通过大数据分析可以快速获取大范围、长时段的人群行为特征,形成对社情民意的“全景式扫描”。因此,只有“大数据+铁脚板”相结合,才是真正科学的群众工作方法。

从方法论上看,与传统的发动群众方式不同,数字治理模式着力于精准动员人民群众,最终实现多层次、多维度动员。这体现了“一切依靠群众”的理论精髓。

### (二)二者融合的党建意蕴与理论创新

将群众路线与数字治理相结合,不是简单的“技术+方法”的拼凑,而是具有深刻党建意蕴的理论创新。没有群众路线的数字治理,在便捷群众生活的同时可能带来损害群众利益的风险;而没有数字治理的群众路线则难以跟上快速变革的时代,导致效率低下。以群众路线为根本,数字治理加以辅助,二者有多个理论结合点。

第一,从“代议民主”走向“全员参与”的决策民主。在数字治理出现之前,广大人民群众通过直接选举和间接选举出人大代表进行民主决策。随着数字化时代的到来,人们可通过数字治理工具表示意见建议,在一定程度上实现全体人民共同参与决策。同时,当意见被重视,群众对决策结果的接受度和事务的配合度也会相应提高,治理效能得以提升。此外,还可以通过数字技术实现全员民主监督和民主协商,这是全过程人民民主在技术维度的延伸。

第二,以制度优势破解数据垄断。在数字治理模式下,当社会各类生产资料信息集成大数据,大型科技平台凭借技术和资本优势,形成事实上的数据垄断,可能背离公共利益。群众路线与数字治理相结合,可以在一定程度上切断资本对数字治理模式下数据的垄断,真正让大数据回归广大人民。这表明,在数字治理的时代,群众路线所代表的社会主义制度依旧在发挥着超越资本主义滞后性的重要作用。

第三,形成“敏捷治理”的迭代进化机制。群众路线与数字治理的结合催生了“敏捷治理”模式,这种模式能够通过数字技术快速试错、持续迭代优化政策工具。每一个群众的反馈都可能成为算法调整和政策修正的依据,从而优化解决群众问题的方式方法,提升为民服务的能力和效率。

总的来说,数字治理与群众路线相结合,一方面能够让数字治理在社会主义制度的优越性中发挥其优势;另一方面,社会主义制度也会随着数字治理的融入而更加高效、便捷和精准地满足人民群众的需求。

## 三、党建引领下社区治理新模式的实践路径

前文指出,社区数字治理面临三大问题:数字鸿沟、数据隐私与安全、居民参与不足。群众路线融入社区数字治理为解决这三大问题提供了新的方法和思路。

### (一)弥合数字鸿沟:让群众赋能与技术适配相统一

针对基层社区人口结构差异性造成的数字鸿沟问题,一方面可以通过党组织共建的形式,由社区与学校共同组织大学生志愿者利用课余时间进社区,对老年人、残障人士等特殊群体进行“一对一”帮扶,帮助他们跨越数字鸿沟。同时,建立“党员+志愿者+技术员”结对机制,将数字帮扶纳入党员联系服务群众的工作内容,定期上门开展数字技能培训。

另一方面,在政府服务方面保留必要的“低技术”通道。简化电子操作界面,推进APP适老化改造,降低使用门槛。同时,依托社区党群服务中心的线下服务窗口和传统电话服务渠道,确保不方便使用数字工具的人群能及时享受到服务。

### (二)保障数据隐私与安全:透明民主与群众监督的双向强化

数字治理下的数据隐私与安全保护是极其重要的一环。切实保障这些数据的安全,是群众路线与数字治理相结合的应有之义。解决这一问题关键在于两个方面。

第一,建立全流程数据治理规范,确保过程的透明与民主。党组织应将数据安全纳入党风廉政建设范畴。在采集环节坚持最小必要原则,并征得居民知情同意,禁止超范围采集;在存储环节加密并分级管理,同时按级设置访问权限;在使用环节建立操作日志,确保每一步可追溯;在共享环节严格审批,涉及第三方服务商的,须签订安全协议并定期审计;在销毁环节确保数据不可恢复。同时,推动数据采集、使用过程的全周期透明化,定期向居民公示数据使用

情况报告。

第二,强化群众监督。由党员代表、居民代表、法律专业人士、技术爱好者组成“数据安全监督小组”,定期审查数据管理情况,受理居民关于数据安全的投诉。设置便捷的举报渠道,鼓励居民对可疑的数据采集和使用行为进行举报。透明民主与群众监督的双向强化,能够让数字治理赢得群众的信任和支持,形成“越透明、越信任、越监督、越安全”的良性循环。

除此之外,还要在技术上给予支持。建设一支技术人员队伍,构建起数据隐私与安全的防火墙,确保人民群众的隐私数据不会被泄露和攻击。

### (三)提升居民参与度:数字工具与群众动能的协同共振

在单纯的数字治理模式下,居民对民主决策的参与程度有所不足。针对这一现象,群众路线与数字技术相结合可以从人民群众的立场出发解决问题。

一是引入数字积分激励机制。将公民对决策的参与和建言献策的次数与程度转化为数字积分,可根据相应积分兑换相应社区福利。同时,积分规则的制定由居民代表大会民主协商确定,确保公平合理。

二是优化参与体验,增强参与实效。参与度低的根本原因是居民感到“说了也白说”。因此,应该明确规定必须经过居民(代表)表决生效的事项,让表决结果具有约束力,且要对决策全过程在线公开、接受监督;决策实施后组织居民评估效果。如此,居民参与的积极性就会从外部激励转化为内在价值认同。

三是线上线下融合,发挥各自优势。线上参与便捷高效,适合意见征集、信息公示、初步投票;线下参与有深度和温度,适合矛盾调解、复杂协商、情感交流。社区应根据事项性质灵活选择参与形式,通过线上线下融合的模式,实现效率与温度的统一。

## 四、结语

群众路线是党的生命线,数字治理是时代的新引擎。二者相结合,不是简单的技术叠加,而是党的执政方式在数字化时代的创造性转化。数字治理在群众路线的引导和推动下,能够激发更大的潜能,群众路线在融合数字治理之后,可以让决策的过程更加透明、形式更加多样、效果更加显著。在推进中国式现代化的征程中,党建引领下的“群众路线+数字治理”模式,必将为基层治理体系和治理能力现代化注入强大动能。

(作者单位:中共北京市委党校党史党建教研部)

# 推进企业规范、高效办理政务服务热线工单的探索与实践

●范士英

随着“接诉即办”改革不断深化,12345政务服务热线已成为政企沟通的“连心桥”。作为工单办理终端的企业,其办理工单的规范化程度直接决定诉求解决的质量。本文立足企业作为承办单位的视角,通过案例分析与现状梳理,探讨企业规范、高效办理热线转办工单面临的挑战与实践路径。同时结合具体案例,提出应从制度建设、流程重塑、沟通闭环、数智支撑等角度入手,推动企业规范、高效办理政务服务热线工单。

## 一、企业规范、高效办理政务服务热线工单的背景与意义

随着12345政务服务便民热线归并优化工作的完成,12345政务服务热线已成为企业与群众反映诉求的主渠道。在此过程中,大量非紧急类政务服务诉求,特别是涉及民生与营商密切相关的工单,被派发给相应的公用服务企业或其他市场主体进行承办。企业不再是单纯的市场经营主体,更承担着公共服务的兜底职能。然而,部分企业在承接热线派发的工单时,仍沿用传统的客服逻辑,存在“重业务维修、轻政策解释”“重内部流程、轻外部感受”的现象。工单超期、随意退单、回复模板化等问题,不仅拉低了热线的“解决率”和“满意率”,也影响了企业的社会形象。因此,从企业内部控制角度出发,探讨如何规范、高效、温情地办理热线工单,具有重要意义。

## 二、企业承办政务服务热线转办工单的现状透视

目前,企业承办工单的现状呈现出“体量激增、要求趋严、模式转型”的鲜明特征。一是工单承载量攀升,涉企诉求占比显著提高。这表明企业作为诉求方和承办方的双向互动日益频繁,工单处理压力持续向承办企业传导。二是考核约束硬化,规范化办理成为硬性指标。国务院办公厅及各地政府陆续出台文件,强调压实承办单位主体责任。如《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》明确提出,要健全“接诉即办”机制,加强跟踪回访与闭环管理,对推诿扯皮、办理质量差的通过督查督办、提级办理等方式推动解决。在此背景下,许多地区将企业承办工单的“按时办结率”“群众满意率”纳入营商环境评价体系或行业考核体系。三是办理流程初现分化,数字化转型正在起步。目前,不同属性与规模的企业在工单办理现状上存在差异。大型公用企业(如包头、鄂尔多斯的部分水电气企业)已开始设立专职热线专班,建立内部工单流转系统,甚至与12345平台实现数据对接,推行“即收即转、限时销号”的解决模式;而部分中小型企业或特定窗口单位,仍依赖人工盯群、手工派单,存在签收滞后、流转节点不透明等问题。此外,部分地区(如锡林郭勒盟)正通过构建动态知识库、三方通话机制等提升直答率。但整体来看,企业在利用大数据分析诉求热点、实现“未诉先

办”方面的能力仍处于初级阶段。四是权责边界争议仍是当前办理中的突出痛点。目前,涉及产权分界(如老旧小区管线维修责任)、历史遗留问题或新业态监管空白的工单,企业往往面临“诉求确属职能外,但无明确依据退单”的两难境地。部分企业因担心考核扣分,不敢退单或退单理由不充分,导致工单在企业与部门间“空转”,既消耗了行政资源,也延长了诉求人的等待时间。这一现状也倒逼各地开始建立派单清单动态更新与异议审核机制。

## 三、推进企业规范、高效办理政务服务热线转办工单的实践探索

推进企业规范、高效办理政务服务热线转办工单的关键在于企业应从单纯的“业务维修队”向“综合服务商”转型,构建规范化的工单办理体系。

一是制度层面:建立“首接负责+分类限时”的内控机制。企业应制定内部的《12345热线工单管理办法》,明确首接负责制,杜绝部门间相互推诿。根据咨询、求助、投诉等工单类型建立分类时限标准。如,一般咨询类需24小时内办结反馈,抢修类需按行业承诺时限执行,复杂政策类最长不超过5个工作日。同时,规范退单流程,凡申请退单必须附带法律法规依据及建议转办部门,经企业法务或热线负责人审核后方可退回。

二是流程层面:落实“先联系后办理再回访”的闭环。企业要摒弃“只修不沟”的旧习,形

成规范处理流程。如,工单签收后1小时内必须第一次联系诉求人,告知已受理及预计处理时间;办理过程中如遇阻,需第二次联系说明进展;办结后,需当面或电话告知结果,并询问是否认可。对于回复内容,企业应建立“三要素”审核制:即是否联系了诉求人、是否查清事实、是否解决或解释了问题。缺一个要素则不得提交结案。

三是沟通层面:培养“同理心”与“有解思维”。工单回复不仅是行政动作,更是公关行为。企业应对工单经办人员开展沟通技巧培训,要求在回复中多使用共情性语言。对于因政策或客观条件确实无法满足的诉求,积极说明、解释原因,并推荐其他解决途径。例如,产权外的管线维修,企业虽不承担费用,但可指导用户如何申请维修基金或联系物业,提供“指向性帮助”。

四是支撑层面:借助数字化手段提升派单精准度,有条件的企业应打通内部客服系统与12345热线平台的数据接口,实现工单自动抓取与状态同步。建立企业内部的“知识库”,将高频咨询(如报装流程、收费标准、停水停电计划)固化为标准答案,供工单员快速调用。同时,利用数据分析,梳理出企业服务中的高频痛点(如某小区频繁停水),主动开展源头治理,实现从“被动接单”到“主动治理”的跨越。

(作者单位:包头钢铁(集团)有限责任公司)