

扎实做好凝聚服务群众工作



题图来源：求是杂志

加强廉洁文化的实践转化

任凯

党的二十届四中全会《建议》强调，“发展具有强大思想引领力、精神凝聚力、价值感召力、国际影响力的新时代中国特色社会主义文化”，明确要求“弘扬诚信文化、廉洁文化”。文化是影响社会行为最深层的精神力量。习近平同志在浙江工作期间就提出“要大力加强理想信念教育和先进的廉政文化建设，充分发挥文化在促使干部廉政、勤政、优政等方面的作用”。弘扬廉洁文化，要加深对廉洁文化的认识，加强廉洁文化的实践转化。

深化对廉洁文化的认识

廉洁文化首先体现为一种强大的精神力量。它源于中华优秀传统文化中“清廉正直”“修身洁行”的道德追求，融合了革命文化中“艰苦奋斗、无私奉献”红色基因，又在社会主义先进文化中不断丰富发展。在个人层面，廉洁文化能让个体增强对廉洁自律的自觉坚守，对不正之风的坚决抵制，对公平正义的执着追求；在社会层面，当廉洁成为普遍的价值认同和行为习惯，腐败便失去滋生的土壤。廉洁文化能营造风清气正的政治生态和社会氛围，成为凝聚党心民心、增强组织凝聚力的精神纽带。

廉洁文化更是一个深沉的文化自信。一个国家、一个民族、一个组织，只有在廉洁上立得住、行得稳，才能赢得尊重、树立威信。廉洁自信，是对自身价值体系和治理能力的高度认同。中华文明五千年绵延不绝，廉洁始终是其中一条清晰的精神主线。在当代中国，廉洁文化的自信还体现在制度建设的不断成熟。从“不敢腐、不能腐、不想腐”机制的构建，到清廉机关、清廉企业、清廉医院、清廉家庭等多载体体的广泛创建，这种制度化的文化实践，增强了全社会对廉洁治理的信心，也向世界展示了中国式现代化进程中“以廉促治”的独特路径。

廉洁文化最终要落脚于发展。一个廉洁高效的治理体系，能够降低交易成本、提升运行效率、优化资源配置，为经济社会高质量发展提供坚实保障。在企业发展中，企业倡导诚信经营、合规管理、公平竞争，有助于形成良好的品牌形象，赢得客户信任与市场认可。在区域发展中，“清廉建设”已成为推动地方治理现代化的新引擎。多地将清廉建设融入城乡建设、行业规范和家庭家教家风，构建起“社会化、多领域、全方位”的廉洁文化互动矩阵，不仅提升了政府公信力，也优化了营商环境，吸引了更多投资与人才，让廉洁成为发展的“软实力”和“硬支撑”。

夯实廉洁文化的实践根基

推进党员干部用廉洁文化滋养身心。作为廉洁从政的主体，党员干部的道德风范与行为表现直接关系到党风政廉建设和反腐败工作的成效。习近平总书记强调，思想纯洁是马克思主义政党保持纯洁性的根本，道德高尚是领导干部做到清正廉洁的基础。在全面从严治党不断向纵深推进的过程中，要进一步健全党员干部廉洁从政“选育管用”工作的全链条，着力构建廉洁文化“学思践悟”一体化培育体系，通过价值引导、行为规范、制度保障的有机融合，推动党员干部用廉洁文化滋养身心，使清正廉洁的思想品格、廉洁奉公的政德修养、廉洁自律的道德操守成为党员干部的鲜明标识。要特别强化党员干部家风建设，引导领导干部筑牢反腐倡廉的家庭防线。要以党内政治文化建设为引领，以锲而不舍贯彻落实中央八项规定精神为切入口和突破口，以党风带动政风、社风、民风、家风等全面向上向好，推动“崇廉尚俭”化风成俗。

推动廉洁文化融入现代化人民城市建设。在推进现代化人民城市建设过程中，应把廉洁文化建设纳入城市改革发展和现代化建设总体规划，进一步明确人在城市发展中的主体地位，打造以廉洁为底色的城市精神，创建“清廉城市”品牌，丰富人民精神世界，提升人们的思想道德水准和文明素养。要深化城乡精神文明建设，深入实施公民道德建设工程，切实发挥社会主义核心价值观对新时代廉洁文化建设的引领作用，推动形成适应新时代要求的思想观念、精神面貌、文明风尚、行为规范，让廉洁文化融入群众的日常生活，让以廉洁为荣、以腐败为耻的正气充盈全社会。推动廉洁文化建设的科学化、规范化、制度化，进一步夯实清廉单元建设。要充分挖掘本地各类优秀传统文化资源中的廉洁因素，优化廉洁文化产品和服务供给，充分发挥文艺作品滋润心灵、启迪心智、引领风尚的作用。

推动廉洁文化建设的社会化各领域延伸。新时代廉洁文化是覆盖全社会的文化，应突破廉洁文化教育主要集中在党政干部和高校师生中的局限，发展为全民式教育，实现不同年龄阶段、不同民族、不同地域、不同行业的全覆盖。成立上下贯通的全社会廉洁教育中心，将清除腐败文化作为核心任务，构建有制度支撑、有财力保障、各部门协同的廉洁教育工作新格局，引导人们正确认识腐败本质和危害，引导人们形成对腐败零容忍的态度，激发公众反腐败的积极性和主动性，形成反腐败的合力。我国经济发展进入新阶段，构建亲清政商关系既是全面从严治党的重要内容，也是激发经营主体活力的关键举措。要进一步加强对行业道德建设，把清廉文化建设与行业创先争优、从业行为规范教育结合起来，切实发挥廉洁文化的教化、指引和规范作用，形成具有行业特色的廉洁规范体系，让清风正气化风成俗。（作者单位：浙大宁波理工学院马克思主义学院）

党建引领构建凝聚团结群众的社会治理共同体

党建引领的本质在于通过组织化推动各种资源有效整合。一是通过构建党建引领“共建共治共享”与“自治德治法治”有机统一的社会治理体制机制，把各类社会主体、各种社会资源融入制度化治理框架。通过体制机制整合，展现社会主义制度的显著优势，契合现代社会治理的协同性需要。党建引领的核心在于，明确和践行党组织在社会治理中的核心地位，通过党组织的政治引领、思想引领、组织引领，确保治理的正确政治方向，实现社会治理与国家战略同频共振。二是基层党组织作为社会治理中的战斗堡垒，其核心功能的发挥依赖于组织体系的科学建构。通过优化城市“街道党工委—社区大党委—网格党支部—楼栋党小组”四级组织架构，以及乡村相应的组织架构，实现政治单元与治理单元的深度融合。这种组织化建设不仅强化了党组织的动员能力，更能通过党员双报到、红色物业等体制机制建设，把党的领导的政治优势转化为国家治理效能。三是党建引领的实践创新集中表现为制度供给的持续优化。从“四议

两公开”工作法到“党建引领+三治融合”模式，制度创新始终围绕回应群众诉求、提升治理效能展开。通过制度设计平衡各方利益，激发各类主体的积极性、主动性和创造性。

以党的思想引领广泛凝聚社会共识。思想工作作为社会治理的价值基础，其核心在于构建促进形成全社会的共识，实现心往一处想，劲往一处使。通过践行社会主义核心价值观，形成全体社会成员的共同价值追求。一是这种价值整合不仅秉承意识形态引导，更是通过文化浸润、道德感召等方式方法，塑造社会成员的社会责任意识、共同体精神。二是马克思主义学院进社区。基于社会建设，实现传统思想教育模式向“大思政课”转型，通过建构“学校—家庭—社会”协同育人机制，把党的创新理论教育融入社会实践、志愿服务中去，体现在日常生活，内化于心，外化于行。通过数字技术应用，催生“云思政”“微课堂”等新型教育形态，实现教育内容场景化、具象化传播，不断提高思想教育的现实性和实效性。三是思想引领

的现代转型要求培养理性平和的社会心态。社会心态是社会治理的“晴雨表”，通过法治刚性约束行为边界，通过德治柔性培育价值认同。

以党风建设引领形成良好的政风和社风。社会治理关键要有一个良好的社会环境。办好中国的事情关键在党。一是通过服务管理方式创新引领社会治理模式转型。通过网格化，实现治理重心下沉，形成人在网格中走、事在网格中办的新型治理机制，通过多网合一实现资源整合与流程再造。二是践行全过程人民民主。深化协商民主在基层治理中的实践，践行和创新全过程人民民主。建立邻里协商会、线上议事厅等多元化平台，构建需求表达—协商讨论—决策执行—监督评估的完整链条。这种体制机制创新，既能保障公民的参与权，又能把群众智慧转化为治理效能。三是服务供给精准化。公共服务从供给导向需求一供给双向互动转变，要求建立动态识别和评估机制。通过大数据分析、人工智能等技术手段，精准把握群众需求的结构性特征。

聚焦急难愁盼问题完善凝聚服务群众工作方法

以推进信访工作法治化维护群众合法权益。信访是群众表达诉求和意愿、维护人民群众权益的重要途径。实现信访法治化，关键在于把信访工作纳入法治轨道，实现依法信访、依法接访、依法化解，确保群众的合法权益得到保护。一是进一步完善相关法规，明确受理信访事项、办理流程、责任追究等规程。建立健全信访与诉讼、仲裁、调解等纠纷解决机制的有机衔接，引导群众通过法定途径解决自己的问题。二是深入开展普法宣传、案例解读等工作，让群众全面了解信访权利与义务，理解群众的合理诉求，依法表达合法权益，依法维护合法权益。建立信访代理制度，建立由律师等法律工作者为群众提供专业指导的体制机制，帮助群众依法理性维权。三是落实属地管理、分级负责原则。设置信访积案化解台账，加强监督检查，实行限时办结。对重大疑难问题，通过“评议会”等形式公开处理，广泛接受群众监督。

完善多元化解体制机制解决好群众的身边事。矛盾纠纷状况是社会治理水平的尺度。要积极推动源头化解、多元化解、有序化解，不断减少矛盾积累，积极维护社会和谐。一是通过网格化管理、入户走访、电话问询、微信观察等方式，及时发现源头性问题。通过楼宇、社区的民情议事会、居民恳谈会等平台，创造条件让群众自主协商解决生活中的矛盾和问题。二是把人民调解、行政调解、司法调解资源整合起来，吸纳律师、乡贤、专业人才参与调解工作。建立一站式矛盾调解中心，提供咨询、调解、仲裁、诉讼等全链条服务。三是对较为复杂的矛盾和问题，要依法导入行政调解、诉讼等程序。通过以案释法、模拟法庭等方式，引导群众树立法治意识，理性选择解决矛盾和问题的方法和途径。

强化市民热线等民生直通车功能回应群众诉求。把市民热线打造成“民呼我应”的民生直通车。市民热线如12345热

线作为连接政府与群众的桥梁，是群众表达诉求、反映问题的重要渠道，也是一项重要的制度创新，深受群众喜爱。一是强化市民热线功能，构建接诉即办、未诉先办的高效响应体制机制，实现群众诉求的快速响应、精准处置和闭环管理。发挥市民热线的作用，坚决杜绝官僚主义、扯皮推诿现象。二是发挥好数据处理在用好市民热线中的作用。借助大数据、人工智能等技术，构建智能派单、数据分析、预警预测、效果评价等功能模块，提升市民热线的效能，不断提高人民群众对政务热线的满意度。如通过语音识别、自然语言处理等技术实现诉求自动分类，在数据分析的基础上精准把握民生热点、难点问题，实现未诉先办，便民利民。三是建立受理—派单—处置—反馈—评价全流程闭环机制，明确各级政府、相关部门的职责边界，压缩办理时限，推行首接负责制。对高频、难点问题实行领导包案、专班攻坚，确保事事有回音、件件有落实。

建强一支凝聚服务群众工作的人才队伍

把志愿服务作为激活社会治理的强大引擎。志愿服务是现代文明的重要标志，是社会治理的重要力量，是群众参与社会事务、传递社会温暖的重要载体。加强志愿服务组织管理、完善志愿服务激励机制，能够充分释放志愿者的潜力，助力构建“人人参与、人人有责”的社会治理共同体。一是建立和完善志愿服务网络，培育一支强大的专业化、特色化的志愿服务团队。鼓励党员干部、专业人士、青年学生等踊跃参与志愿服务队伍，构建党员带头、群众参与的志愿服务新格局。二是建立点单式、项目化服务项目。通过社区调研、热线数据等方式精准识别居民需求，设计针对性强、群众喜闻乐见的志愿服务项目。如针对老年人的需求，开展智慧助老服务，针对未成年人推出四点半课堂等，推动志愿服务高质量发展。三是完善志愿服务激励机制。大力弘扬志愿精神，弘扬志愿精神要回归本质，构建支持性、人性化的志愿服务生态系统，实现志愿精神的自然生长与持续弘扬。完善志愿服务保险保障保障体制机制，解除志愿者的后顾之忧。

锻造一支社会治理的专业人才队伍。做好新时代社会治理工作，需锻造一支社会治理的专业人才队伍。建设一支对党忠诚、恪守为民之责、善做群众工作的高素质信访工作队伍，逐步建立一支素质优良的专业化社区工作队伍，发展壮大学雷锋志愿服务队伍。这三支队伍是落实习近平总书记关于加强社会工作的重要论述和中央社会工作会议精神，推动新时代社会工作高质量发展的专业支撑。社会工作者的专业化水平，直接影响社会工作服务质量和社会治理效能，必须从职业体系、能力提升、保障激励三方面发力。一是完善“岗前培训+定期轮训”制度，重点提升社会工作者的民生服务、矛盾调解、心理疏导、政策解读等实务能力。通过“传帮带”“经验分享”“案例研讨”等方式，积累实战经验。针对基层矛盾化解、养老服务、儿童保护、文化传播等领域，开展专项技能培训，打造一支面向基层人民生活的“一专多能”复合型人才队伍。发挥乡镇（街道）党校（行政学院）在基层培训中的重要作用，坚持基层治理的社会主义方向，走好中国特色社会主义治理之路。二是完善社会治理人才薪酬待遇，确保社会工作者收入与绩效挂钩；健全失业保险、健康体检等福利保障机制；通过完善评价体系，提升职业的荣誉感。

培育促进健康心理的社会支持人才。【作者为中央党校（国家行政学院）教授、博导】

丁元竹

观点提示

党的二十届四中全会《建议》对未来五年完善凝聚服务群众工作机制作出了一系列战略部署要求，指出“夯实社会治理群众基础。加强思想政治引领，改进各类社会群体服务管理，健全利益关系协调、合法权益保障制度，关心关爱困难、弱势群体。健全社会心理服务体系，健全危机干预机制。强化市民热线等公共服务平台功能，推动‘民有所呼、我有所应’。发展志愿服务，加强志愿服务组织管理。推进信访工作法治化。深入推动矛盾纠纷源头化解、多元化解、有序化解。加强社会工作队伍建设，提高专业化服务水平。”

“十五五”时期，完善凝聚服务群众工作机制，既是破解治理难题的需要，更是推进社会治理体系和社会治理能力现代化的战略选择。



深入学习贯彻党的二十届四中全会精神