

中共江苏省委社会工作部 江苏省数据局 文件

苏社〔2025〕23号

中共江苏省委社会工作部 省数据局印发 《关于学习运用北京党建引领接诉即办 经验 提升基层治理效能的 若干措施》的通知

各设区市委社会工作部，市数据局、12345 热线主管部门：

现将《关于学习运用北京党建引领接诉即办经验 提升基层治理效能的若干措施》印发你们，请结合实际认真贯彻落实。



关于学习运用北京党建引领接诉即办经验 提升基层治理效能的若干措施

2019年以来，北京市逐步深化党建引领接诉即办改革，有效依托12345市民服务热线等平台，推动党的建设与基层治理有机融合，努力把制度优势转化为基层治理效能，以高质量党建引领高水平基层治理，形成了加强基层治理体系和治理能力现代化建设的党建引领接诉即办经验。为认真贯彻落实中央社会工作部有关要求，充分学习运用北京党建引领接诉即办经验，强化12345政务服务便民热线公共服务平台能力，提升基层治理现代化水平，现提出如下措施。

一、坚持党建引领，凝聚工作合力

1.加强组织领导。推动将党建引领接诉即办工作纳入本级党委重要议事日程，推动各地主要领导定期听取情况汇报，协调督促解决重点问题。推动纳入本地区党建引领基层治理协调机制重点工作任务，加强对党建引领接诉即办的工作统筹，协调各参加单位支持做好工作。

2.完善工作机制。健全“镇（街）吹哨、部门报到”机制，针对诉求集中的区域、领域等开展主动治理、精准治理。聚焦高频共性问题建立“每月一题”工作机制，组织相关部门开展专项治理。建立社情民意联系日制度，推动各级领导干部带头“下访”，

及时解决群众“急难愁盼”。

3. **拧紧责任链条。**压实各地各部门、负有公共服务职能的企事业单位责任，推动各部门各单位主要负责同志加强对接诉即办工作的研究调度，形成领导、指挥、协调、督办的工作体系。

二、坚持系统观念，构建闭环机制

4. **统一受理平台。**统一使用江苏 12345 热线“民声智慧听”一体化服务平台受理群众和企业诉求，深化整合政务热线资源，打造 12345 政务服务便民热线“总客服”。

5. **优化派单流程。**建立健全 12345 政务服务便民热线诉求表单登记派发机制，强化诉求表单规范化、结构化、数据化登记，依据承办单位职责、热线诉求分类，引用热线政务信息精准派发诉求表单。

6. **强化办理质效。**建立接诉即办首接负责制、限时办结制，建立“按时办结率”“群众满意率”双评价体系，确保问题解决不推诿不拖延，群众诉求办理件件有着落、事事有回音。对复杂问题实行“专题会商”“提级督办”，推动跨部门、跨层级协同解决。

三、坚持科技赋能，推动数智转型

7. **加强数据整合共享。**整合政务数据资源，实现各类群众诉求反映渠道数据互通共享，探索“智能派单”“场景化派单”模式。推动江苏 12345 热线“热线百科”和“晓苏”政策问答台与各地城市 APP、政务服务平台等开展深度对接。

8.强化数据分析应用。通过大模型等人工智能技术，对群众和企业诉求进行分类、标签和趋势预测。加强对 12345 政务服务便民热线等平台数据动态监测和分析研判，为党委政府及时准确掌握高频共性问题、重点领域区域问题提供支撑。

9.保护网络数据安全。建立健全政务数据安全保障机制，加强信息系统的全过程安全管理，依法保护国家秘密和个人隐私，进一步压实相关部门和工作人员的保密责任。

四、坚持多方共治，夯实基层基础

10.优化群众自治。健全基层党组织领导下的村（居）民自治机制，引导居民群众深度参与“五个民主”实践，切实履行“四议两公开”决策流程。将民主协商贯穿群众自治全过程，推动大家的事大家商量办，带领群众全过程参与村（社区）规划建设和治理实践，积极投身于共建美好家园、共创美好生活各项行动。

11.促进多元参与。深化党建引领多方共治，充分激发驻区单位、社会组织、志愿者等各方主体参与治理的积极性和主动性，广泛凝聚内外部资源，持续破解村（社区）发展难题。推动“三官一律”人员、执法力量下基层，健全矛盾纠纷“一体化”调处机制，把各类矛盾及时化解在基层、化解在萌芽状态。

12.加强基础保障。建强基层治理和 12345 热线人员队伍，强化政治理论、法规政策和业务技能培训。提升党群服务中心枢纽作用，健全政务服务、便民利民服务、公益服务为一体的基层服务体系。完善经费保障机制，有效拓展数字化治理场景应用。

加强党建引领接诉即办，是推进基层治理体系和治理能力现代化的重要举措，对于畅通人民建议征集渠道、持续破解基层治理“小马拉大车”突出问题、维护社会和谐稳定、构建共建共治共享基层社会治理格局等具有重要意义。各地要深刻认识加强党建引领接诉即办工作的重要性、可行性、有效性，切实增强学习运用的自觉性主动性，进一步整合资源力量，创新党建引领基层治理的方式方法，不断提升基层治理现代化水平。

中共江苏省委社会工作部办公室

2025年3月14日印发
