

“接诉即办”：朝向高质量为民服务的基层治理创新

李志明 毕林丰

[摘要] “接诉即办”改革是以群众诉求为驱动的超大城市治理实践，也是探寻基层治理问题解
决路径的有效方式。“接诉即办”改革的根本目的是实现“民有所呼、我有所应”的
高质量为民服务，本质上是推进基层治理体系和治理能力现代化的实践探索。从实践来
看，“接诉即办”在诉求办理、绩效考评、主动治理和多元协同等方面面临现实困境。
基于此，为达成高质量为民服务的基本价值目标，优化“接诉即办”改革需要疏堵结合
达成“减量提质”新目标、回归绩效考核的基本价值追求、“向前一步”探索主动治理
新路径以及整合利用内外联动合作关系。

[关键词] 接诉即办；基层治理；主动治理；为民服务

[中图分类号] D63

[文献标识码] A

[文章编号] 1674-7453 (2024) 03-0052-08

提高人民生活品质，既要做好民生保障，也需要搞好基层治理。基层治理关乎国家治理的基础，同时也最贴近人民群众日常生活，与人民群众切身利益、幸福安康以及高品质生活息息相关，是国家治理和服务群众的“最后一公里”，也是人民群众感知公共服务效能和温度的“神经末梢”。2023年3月5日，习近平总书记在参加十四届全国人大一次会议江苏代表团审议时指

出，“基层治理和民生保障事关人民群众切身利益，是促进共同富裕、打造高品质生活的基础性工程。”^{〔1〕}近年来，各地将服务群众、造福群众作为基层治理出发点和落脚点，开展了各种实践探索，努力构建共建共治共享的城乡基层治理格局，取得了一系列改革创新成果。其中，A市在“街乡吹哨、部门报到”实践的基础上探索形成了一种为民服务新机制——“接诉即办”。“接诉即办”

[基金项目] 中共中央党校（国家行政学院）年度科研项目“多元共治视角下激发社会活力对策研究”（18BMZZ023）。

[作者简介] 李志明，中共中央党校（国家行政学院）社会和生态文明教研部教授、博士生导师；毕林丰，中共中央党校（国家行政学院）社会和生态文明教研部博士研究生。

是以高质量为民为目标而开展的基层治理创新实践，能够为各地提高为民服务水平和提升基层治理绩效提供重要借鉴。

一、何处生发：“接诉即办”改革的创新意义

面对基层治理中经常遇到的基层行政组织因“条块分割”而无法及时有效回应公众利益诉求的情况，A市最初由基层的街道乡镇“吹哨”，将与人民群众切身利益相关的服务和治理问题反映给相应职能部门，并召唤他们迅速前来联合“会诊”，及时解决基层治理中的痛点、难点、堵点，形成了“街乡吹哨、部门报到”的基层治理创新机制。随后，A市进一步推动“吹哨人”从街道乡镇扩展延伸到居民群众，推动“吹哨报到”向“接诉即办”深化，并将其与12345服务热线有机结合，逐渐形成对人民群众提出的各种诉求给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的为民服务创新机制。2021年9月，为固化和制度化多年探索的改革成果，A市还专门制定了一部地方性法规——《A市接诉即办工作条例》（以下简称《条例》），对“接诉即办”工作流程进行了规范。总而言之，“接诉即办”改革既及时回应解决了人民群众的利益诉求和急难愁盼问题，提升服务群众的能力，又通过为公众参与提供了信息渠道和有效途径，实现了基层治理的现代化转型，是落实以人民为中心的发展思想的生动实践。从性质上来看，“接诉即办”改革呈现出以下两个方面的核心特征。

一是“接诉即办”改革根本目的是为了实现在“民有所呼、我有所应”的高质量为民服务。习近平总书记强调，让老百姓过上好日子是我们一切工作的出发点和落脚点。^[2]“接诉即办”改革的出发点和落脚点是坚持以人民为中心的发展思想，通过推动基层治理体制改革，努力打造共

建共治共享的基层治理共同体，^[3]为人民群众提供家门口的优质服务和精细管理。在实践中，“接诉即办”改革努力搭建以12345热线为主要平台、以群众诉求为“哨源”，以街道乡镇为一线，上级部门和辖区单位闻讯而动、接诉即办的为民服务网络体系，着重回应人民群众的期盼与诉求，解决他们的急难愁盼问题，努力服务群众、造福群众。与此同时，人民群众通过咨询、求助、投诉、举报、建议等形式，表达了自己的利益诉求和主张，事实上为他们参与基层治理乃至进入主动治理阶段后普遍共性需求转化为公共政策动因提供了有效途径，有助于激发社会活力。

二是“接诉即办”改革本质上是推进基层治理体系和治理能力现代化的实践探索。在“接诉即办”改革中，12345热线为主体构建的线上治理平台作为整体政府的对外“端口”，统一受理人民群众提出的各种利益诉求，再经由政府内部各司其职、整体联动的职能分配—整合机制以及分类处置、精准派单、首接负责、吹哨报到等一系列诉求办理机制，为群众诉求匹配责任办理主体，并通过责任主体统筹高效办理后统一将其转化为相对应的“公共服务”，最终以统一的“出口”将“诉求已解决”的结果反馈给诉求人，形成家门口的优质服务和精细管理的供给。^[4]“接诉即办”改革破除了传统公共服务供给语境中管理和服务趋向碎片化的弊病，构建起“一个平台对外”的整体政府形象，避免了因规范不明、权责不清而导致的“条”“块”不清，以及因诉求承办主体推诿而导致的管辖真空状态。超越“放管服”改革中对政务服务实行的“一门受理、协同办理”机制，人民群众经由“接诉即办”平台可以就经济发展、城市建设、社会管理、公共服务、民生需求等方面的事项提出诉求，范围更加广泛。

总之，“接诉即办”改革以为民服务为宗旨，以解决诉求为牵引，以促进基层治理现代化为目标，是以人民为中心而发起的主动服务改革实践。

在整体政府理念指导下,“接诉即办”改革整合协调“条块分割”的基层行政组织体制、促成条块结合协同协力,以回应型政府建设对人民群众的利益诉求进行积极回应并采取切实措施解决相应问题,通过数字政府的建设,借助现代信息技术创新性构造了“一口接收诉求”“分头高效办理”以及“一口输出服务”的公共服务供给流程。

二、现处何处:“接诉即办”改革面临实践挑战

从2018年至今,“接诉即办”改革先后经历了“吹哨报道”“接诉即办”“主动治理”三个阶段,各方面逐步成熟,在基层治理方式转变过程中展现出了良好的工作韧性。进入平稳发展阶段后,“接诉即办”不仅需要“短平快”地解决群众急难愁盼事项,还要“长稳准”地推进基层治理现代化。因此,“接诉即办”改革只有进行时,没有完成时。

(一) 高诉求量隐含双重“过度有为”风险

“接诉即办”提供了一种系统性解决群众诉求的可能性,通过群众的诉求表达和政府的积极回应,完成“以群众诉求驱动城市治理”的逻辑过程。然而,不断拓宽的诉求路径也可能潜藏着“过度有为”风险,具体表现为数量过度和质量过度。

一方面,接办数量的持续走高隐含能力超载风险。“接诉即办”经过数年的运行,逐步建设成为综合性政府服务平台,办理数量、办理范围和办理水平持续攀升。据统计,从开设截至2022年12月,A市12345共受理群众反映10499.6万件。^[5]而2023年,A市12345热线共受理市民反映2103万件,诉求办理量1080万件。^[6]诉求量直接反映出城市基层治理成效,这既表明群众对“接诉即办”工作效果的认可,同时也说明当前城市基层治理中仍存在较多问题。然而,超负荷

的诉求量不仅会增加承办单位的诉求回应压力,还可能因为高效率的示范效应带来更大规模的诉求量,行政成本和行政机构同样面临持续膨胀的风险,影响制度的可持续运转。久而久之,“接诉即办”系统可能将逐步进入瓶颈期。

另一方面,接办质量的稳定高效也可能隐含服务过度风险。由于信息不对称以及缺乏必要的诉求甄别机制,高资源配置保障的“接诉即办”可能会吸纳一些非合理诉求,造成资源错配。这种情况下,“接诉即办”将不仅是解决问题的为民服务机制,也有可能成为达成诉求人主张非合理诉求的工具。这不仅会模糊政府职责边界,还可能会持续增加政府公共支出,由此陷入服务越界与政府责任泛化的僵局。^[7]与此同时,与承办单位接受的严格制度性约束相比,《条例》现有条文中缺乏诉求人权利义务范围的详细说明,非理性诉求人借此谋求私人利益的成本非常低。

(二) 绩效考评的制度缺陷与负面压力

在高关注情境下,基层将更多人力物力财力等治理资源倾斜性投向“接诉即办”,“接诉即办”又通过绩效考核等机制压实了承办单位及时回应民众诉求的责任。从实践过程来看,这种强调结果的行政问责及奖惩机制又成为了考评压力的重要来源。

一是“接诉即办”考核评价体系存在改进空间。其一,从考评指标客观性上看,在“接诉即办”改革中,群众主动向公共部门提出自身诉求,并直接参与承办单位履职过程,因而能够直接感知其服务水平和效率。这类主观判断构成的考评指标虽更为直接,但满意度评价结果的主观性、易变性有时可能影响考评结果的公平性和有效性。其二,从考评方案精细化上看,诸如部门响应率、问题解决率、群众满意率等量化结果类指标较多,过程类指标较少,单一结果并不足以充分衡量承办单位为推进诉求解决所作的努力。另外,由于“未诉先办”“无诉自办”等主动治理工作难以量

化,故而考评指标中主动要素考量十分有限。其三,从考评环节完整性上看,考评过程止步于公布考评结果和排名,考评后的精准反馈、整改落实、群众感知等环节相对落实不到位,考核结果运用不充分,“以考促评”的成效较有限。可见,全方位、多形式、分阶段的综合考评管理体系尚待设计完善。

二是存在“接诉即办”考核评价压力。一方面,考评机制会派生多种工作压力。由于层级治理下的权责不对称,加上首接负责制“一派到底”的派发机制,处于治理末端的基层事实上承担了兜底保障责任,基层在接派件机制夹缝中与各种情况进行多样“交锋”,直接转化为诉求回应压力,同时,可能也产生绩效考评压力和排名竞争压力。事实上,在各单位共同发力的情况下,短期的排名变动在所难免,综合排名展示的数据统计结果并不完全等同于治理水平或能力。另一方面,基层面临的各種压力成为考评压力负面效应产生的催化剂。考评压力存在“双刃剑”效应,适度的考评压力能够有效激励和约束政府行为,保证了城市公共服务供给的效率与质量。^[8]但是,当绩效压力过高,即上级的强化问责、技术治理的刚性压力与基层社会复杂现实之间难以兼容时,基层可能被迫采取各种避责措施,产生积压社会矛盾、基层权威流失、形式主义加剧等问题。^[9]

(三) 主动治理的实践与技术相对滞后

《条例》中将“主动治理”单独设为一章,表明了“接诉即办”与“主动治理”之间内在的衔接逻辑以及推动基层治理向“未诉先办”深化升级的决心。然而,尽管各层级在认知层面确立了主动治理的意识,但在执行层面上仍旧偏重接单、派单、办理等固定流程,主动治理的实践和技术均有待加强。

一是“接诉即办”的实践驱动价值发挥有限。相较于行政部门既有的工作流程,12345热线更具时效性、回应性和便捷性,这些特性使得大量

诉求被吸附至“接诉即办”流程中,常规治理渠道使用率相对降低。部分原本能够由具体经办人员即时就地解决的简单诉求转为由服务热线转派的具有任务属性的工单,同一件诉求的回应环节反而增加,必然推高诉求回应成本。同时,这些工单不仅有完成时间限制和完成质量要求,还会受到上级部门和群众的监督。这一过程中,基层探索主动服务的时间精力受到压缩,开展服务的自由裁量空间也被大大挤压,基层群众性自治组织的行政化倾向明显。总体而言,基层工作者在“向上负责”的科层逻辑下容易疲于应付各种诉求,相对压缩了基层探索积极主动治理的时间和空间。

二是“接诉即办”的技术价值应用还不够充分。借助技术手段,公共部门能够充分分析诉求办理情况、预判季节性周期性问题并对接群众需求,及时聚焦各类诉求背后的社会治理痛点,能够为改善公共服务供给、回应普遍性需求提供着力点。当然,这其中也存在一些问题。一方面,“接诉即办”的过程性文本质量不高。过程性文本是指伴随诉求处理过程而产生的未经加工的原始素材。在“接诉即办”工作流程向无限标准化靠拢的过程中,“留痕主义”既提升了电子台账的规范性和形式性,也限制了内容的有效性和有用性。^[10]各部门之间也存在着技术标准不一致、“信息孤岛”等问题,面临工单派不出去的窘境。^[11]除公共部门外,“接诉即办”还经由各渠道收集了诉求文本。然而,这类短文本具有表述不规范、特征稀疏等特性,^[12]可利用的信息十分有限。另一方面,“接诉即办”的过程性数据的深度挖掘不充分。受限于人力和物力水平,公共部门从海量数据中整合提取关键信息、甄别筛选错误不实信息的能力不足。因此,“接诉即办”容易陷入就事论事的简单线性思维,大量诉求数据还未得到多维挖掘和深层分析,进行预测和辅助决策的能力还不强。^[13]

（四）公共部门内外部协同互动不充分

“接诉即办”响应体系并非承担具体专业职能的部门，而是嵌入传统行政结构中的高回应性群众诉求表达渠道。新的“解题”路径重塑了公共部门内外部责任主体间权责关系与条块关系。然而，受组织结构和治理模式变动的影响，公共部门内外部互动过程中产生了如下新问题。

一是公共部门间职能重叠和联动不足并存，部门间竞争与合作关系并存。12345 服务热线在不打破原有科层体制架构的基础上，突破了部门主义运行逻辑，完成了流程再造和责任重构，从而提升了诉求解决效率。^[14]随着接案量的增加，“接诉即办”难以避免地会触及其他职能部门的工作边界，部分工作职责将与其他部门重合，甚至产生某种意义上的竞争关系。这种职能重叠尤其表现在信访工作与“接诉即办”的关系上。究其原因，主要是因为新的工作平台和流程仍旧借助既有科层机制落实指派责任，嵌入式的服务渠道发展速度超过组织调适的回应速度，二者之间磨合需要更长久时间。联动不足主要体现在“接诉即办”与“吹哨报到”之间，前者是后者优化的结果，在完成升级后，“吹哨报到”就变成了辅助支持工具，两项制度协作合力发挥不充分。

二是社会力量参与的广度与深度仍旧不足。《条例》指出，“接诉即办”工作的目标之一是“推动形成共建共治共享的社会治理格局”。这一目标表述从理论层面上为扩大社会资源和支持提供了思路。但是，在实践中，一方面，社会主体参与程度较低，参与形式相对单一。政府与社会、公众等多主体之间更具治理价值的政社合作模式尚未探索形成，仍旧需要持续思考如何通过适宜的方式牵引各方有序参与其中。另一方面，公共部门的开放程度仍需提高。“接诉即办”畅通了群众的诉求表达渠道，但群众与服务热线之间的互动局限在表达诉求和监督评价等有限空间内，平台很少就重大疑难问题的执行效果和解决举措

进行公示或意见征集。再者，“接诉即办”赋予的行政权力只能从外力解决群众短期诉求，尚未引导发动群众搭建自治协商沟通路径，难以激发人民群众参与基层自治的内在动力，不利于长期诉求的预防和化解。

三、向何处去：“接诉即办”改革的优化路径

（一）疏堵结合达成“减量提质”新目标

诉求是城市治理能力的量化表现形式，只有当诉求量达峰下降时，才能体现出群众诉求在推动提升城市治理水平上的价值。这就需要合理控制诉求量，依靠综合治理能力的提升达成“减量提质”“降量提质”目标。

一方面，要在诉求量上做“减法”，在服务品质上做“加法”。一是提升案前化解能力，铺设多层次多类别诉求吸附路径。落实各类诉求的首接负责制，设计严格的闭环工作流程和正式责任机制，确保各渠道的有效性，并通过加强宣传提高各渠道知晓度。通过这种方式就地化解群众各类难题，提升诉求回应率和解决率，疏导“接诉即办”工作压力，合理控制诉求增长速度。二是优化“接诉即办”算法规则，完善诉求甄别机制。系统拦截剔除重复诉求，建立更加精准的派单工作机制，确保诉求人的诉求及时高效解决。适时建立退单机制，允许职能部门退回客观无法处理、非职责范围内、存疑工单，但需要详细说明，压实各方责任、减少扯皮推诿。允许承办单位对考核失分案件提出申诉，同时控制申诉数量。对不合理诉求、不当诉求也可以通过典型示例的方式予以公示监督。三是在基层营造属地治理氛围，夯实筑牢底层关系。基层在策略性思考的基础上稳定联系辖区内群众，主动化解潜在矛盾，从根源上去预防问题，达成真正的“解决率”，从而有效控制诉求量，同时降低办理诉求件的难度。

另一方面，严格规范诉求人行为，提升资源适配度。一是开展宣传工作。有效的宣传能够展示办案流程，帮助群众增进对诉求办理的了解和理解，吸引群众主动参与基层治理。同时，在实践中，也需要说明低满意度案件的缘由。通过宣传将部门工作理念向社会传递乃至达成价值共识，增进与群众的互动，让群众真正理解并正确使用“接诉即办”。二是要明确诉求人的权利和义务，对各类不当行为作出更加细致严格的规定。完善诉求人实名认证机制，涉及较重大诉求的要求，诉求人必须提供佐证材料，提高公共资源利用效率，避免部分人群的过度依赖心理。同时，应建立诉求人责任追责制度，并与个人征信系统挂钩，对违反公序良俗的诉求人，公共部门可根据相关规定酌情提出追责建议。

（二）回归绩效考评的基本价值追求

治理绩效考评是保证公共服务供给效率和质量的政策性推力，考评中的任何偏差行为都会影响为民服务水平的有效提升，特别需要关注以下两个方面。

一是要抓住关键环节，及时优化考核评价机制。一方面，要科学设定量化考评指标，细化规范考评方法。通过增设过程性指标来降低结果性考核比重，发掘“痕迹管理”价值，弱化“否决式”考评，不以单一的回访结果否定承办单位背后的努力。同时，也要核定适当的考核周期，给予基层工作人员充分的自评和改进空间，避免基层对考核结果的过度紧张。应将更多主动治理行为或“未诉”事件纳入绩效考评标准中，鼓励创新主动治理实践。另一方面，要充分运用考评结果，促使考评目标回归促进能力提升的本质。除反馈考核结果和公布排名外，各部门也应当认真分析和查找诉求办理过程中的薄弱环节，针对性地设计提升方案，由上级部门承担监督整改责任，确保考评工作取得实质性突破。

二是内外借力转化考评压力，调动和保护基

层工作积极性。考评结果应当是开展横向、纵向比较的抓手，作为补齐为民服务差距的重要工具，而非竞赛式排名展示。一方面，要向内借力，注重内在工作能力的提升。基层工作人员的工作技能、水平不仅关系到诉求的解决程度，也直接影响诉求人对基层案件处理能力的判断。因此，提升个体应诉水平是开展基层工作的基本要求。另一方面，是要向外借力，搭建社会支持网络。要向上级部门借力，层级协商测定合理的考核压力。重视发挥上级部门的领导机制，构建各层级之间良性互动格局，依照工作机制加强联系、督导，鼓励和帮助基层达成工作目标。

（三）“向前一步”探索主动治理新路径

“接诉即办”的实质意义是“以诉求驱动城市治理转型”。可见，“接诉即办”不是独立的诉求解决工具，而是社会治理从“被动”走向“主动”的助推力。因此，有必要向治理端发力，着眼于对引发诉求的根源性因素实施有效治理，主动挖掘深层次需求。

一方面，由诉求办理的“点”深入挖掘主动治理的“面”。工单解决的是短期的诉求，但是却能够折射出长期现实需求，这就需要激发基层创新的活力和积极性，发掘个案工单中的整体治理价值，达成显性的工单办理和隐性的主动治理双重目标。一是要树立长期观念，善于并勇于按下暂停键，给予系统各环节充分积淀、复盘的时间和空间。从长期积累的工单处理中总结出规律性工作机制，固化阶段性工作经验，在办理工单时充分实践上述经验，以提升“接诉即办”工作效率并节约工作时间。二是通过层级互动带动全链条主动治理思维的形成，充分发动基层治理各层级建言献策、群策群力，鼓励和帮助各层级开展主动治理创新，结合属地情况明确提出“主动治理工作体系方案”。同时，也要通过内部业务交流会、经验分享会等，扩大工作经验的共享范围，使其成为基层治理

深层次提升的内在动力。

另一方面,收集“全”信息并运用“好”数据,充分释放各类存量数据资源势能,找准主动治理的“小切口”。大量诉求的价值并不只限于结果,还包括通过收集整理提取出诉求中蕴藏的有价值信息。因此,需要充分调动上下游单位数据资源,将各种存量资源合理利用于诉求件的办理。在统筹分析数据后形成指导意见,即通过数据发现和破解共性问题,研判共性方法,为制定“接诉即办”预案以及处理共性问题提供工作指导。技术与社会治理之间遵循相互建构的逻辑,技术在植入具体领域时需要在长期治理过程中与既有制度安排反复互动,才能逐步提升技术逻辑与组织架构匹配度。^[15]从这个角度看,需要给予数字技术充分发展的时间,在渐进尝试的过程中逐步强化数字主动治理能力。

(四) 整合利用内外联动合作关系

“接诉即办”是一项综合性、系统性的治理工作。随着服务型政府建设的推进,“接诉即办”的深化发展离不开公共部门内外部责任主体的联动合作。

一是科学界定“接诉即办”的内涵与外延。笔者认为,“接诉即办”是一项具备高回应性和低成本的诉求表达途径,只有应用在最关键的问题上,才能实现机制价值的最大化。因此,要在平稳发展阶段找准“接诉即办”的合理定位,让其与层级治理形成主从关系,紧密连接各职能部门,将工作重点聚焦在层级治理外无法解决的疑难复杂问题上,最大化发挥制度的正向辅助功能。^[16]在此基础上,进一步明确各类诉求的责任主体和法定路径,为职责清单范围内的诉求咨询指引服务,为清单范围外的疑难复杂问题启动“接诉即办”诉求回应机制,并承担派单和督促功能。在这一过程中,既要高效解决职责范围内的诉求,也要有效转接超出职责范围的诉求。

二是适时调整更新顶层设计,分类化解“急难愁盼”。一方面,要着重处理好单一职责范围

外的综合问题。除启动诉求回应机制外,面对跨部门、跨系统的综合问题,可由“接诉即办”平台组织联席会议,展开集体会商会议,在捋清因果关联的基础上,通过规范的操作推进诉求事项办理进程以发现解决机会。无论解决与否,均及时更新办案进度,通过柔性工作方式换取解决硬性问题的时间。另一方面,制度联动协作也可为解决跨层级的权责不匹配问题提供新思路。例如,“接诉即办”中客观存在一定比例的职责不清、权责不明的诉求事项,部分复杂问题超出基层工作权限,需要上级部门的配合。对于此类诉求,可以借助“吹哨报道”改革中赋予乡镇街道的召集权、评价权和考核权进行破题,以提升联合执法效率和力度,避免基层不作为或乱作为。

三是创新多元治理方式,形成符合实际的多元互动格局。在“接诉即办”中,应当聚焦多元主体治理价值,明确参与规范,提升参与意识,培育参与能力,赋予社会力量参与基层治理的机遇、能力和相应的制度安排。在理念上,治理体系要主动融入群众,治理行动要从群众立场出发。对诉求人,积极采纳诉求人的诉求与建议,将诉求人吸纳为基层治理的一份子,并考虑公开部分疑难问题,向社会征询问题解决办法。对社会力量,转换诉求办理维度,鼓励各层级探索嵌入外部专业力量的新形式。研究、探索外部主体参与诉求办理的方式,逐步落实具体实践方式,最大限度通过协商来调动各方主体参与诉求办结过程。尝试突破政社之间的委托代理关系,发现组织利益与公共利益之间的重合点,并将其转化为协作动能。

[参考文献]

[1]习近平在参加江苏代表团审议时强调 牢牢把握高质量发展这个首要任务[N].人民日报,2023-03-06.

[2]习近平在辽宁考察时强调 深入实施创新驱动发展战略 为振兴老工业基地增添原动力[N].人民日报,2013-09-02.

- [3]李志明.“国家-社会”关系视角下社会治理共同体建设研究[J].人民论坛·学术前沿,2023(10).
- [4]王敬波,张泽宇.接诉即办:基层治理现代化的实践探索[J].行政管理改革,2022(4).
- [5]接诉即办以来12345受理群众诉求超亿件 解决率、满意率分别提升至94%、95%[EB/OL].北京市人民政府门户网站,https://www.beijing.gov.cn/ywdt/gzdt/202212/t20221219_2880228.html,2022-12-19.
- [6]北京12345热线去年办理市民诉求1080万件[EB/OL].北京市政务服务管理局,https://zwfwj.beijing.gov.cn/zwgk/gzdt/202401/t20240109_3529857.html,2024-01-09.
- [7]仇叶.基层服务型政府建设中的服务泛化问题及其解决[J].中国行政管理,2020(11).
- [8]张雪霖.多层次核心政治体制与“统分结合”双层治理[J].教学与研究,2020(6).
- [9]田先红.问责何以导致避责:技术治理中的责任运行机制研究——以12345市民服务热线的基层实践为分析对象[J].理论与改革,2022(6).
- [10]陈锋,宋佳琳.技术引入基层与社区治理逻辑的重塑——基于A市12345政府服务热线的案例分析[J].学习与实践,2021(4).
- [11]邢振江,柴佳.数字赋能城市基层治理的现实挑战和路径选择——以北京市“接诉即办”实践为例[J].辽宁行政学院学报,2023(6).
- [12]郭小磊,张吴波.基于短文本扩展和特征融合的市民热线文本分类[J].山西大同大学学报(自然科学版),2024(1).
- [13]马亮.数据驱动与以民为本的政府绩效管理——基于北京市“接诉即办”的案例研究[J].新视野,2021(2).
- [14]汪仲启.指派责任制:回应性政府建构的一种有效机制[J].学术月刊,2022(11).
- [15]刘秀秀.新时代国家治理中技术治理的双重维度及其出路[J].行政管理改革,2019(10).
- [16]安永军.领导注意力、跨层级治理与基层治理效率——基于A市政务热线的考察[J].电子政务,2022(9).

责任编辑:陈 颢

"Swift Response to Public Complaints": Innovation in Grassroots Governance Towards High Quality Services for the People

Li Zhiming & Bi Linfeng

[Abstract] The reform of "Swift response to public complaints" is a mega-city governance practice driven by the demands of the masses, and it is also an effective way to explore solutions to grassroots governance problems. The fundamental purpose of the reform is to improve the service level for the people, and in essence, it is a practice to promote the modernization of the grass-roots governance system and governance capacity. From the practical point of view, this reform has shortcomings in the aspects of appeal management, performance evaluation, active governance and synergistic governance. Based on this, in order to further achieve the basic value pursuit of high-quality service for the people, the optimization reform needs to achieve the new goal of "reducing quantity and improving quality" by the combination of inspection and guidance, return to the basic value goal of evaluation, explore a new path of active governance by stepping forward in policies, and integrate the use of internal and external cooperation relations within and among departments.

[Key Words] Swift Response to Public Complaints; Grassroots Governance; Active Governance; Serve the People