

“三考一答”的时代价值与湖州实践

陆建伟

2005年8月17日，时任浙江省委書記习近平同志来到德清县下訪接待群众。由此拉开了2005年省领导集中下訪接待群众的序幕。在随后召开的信訪工作座谈会上，习近平同志首次提出了“下訪接待群众是考驗领导干部能力和水平的大考場，來訪群众是考官，信訪案件是考題，群众滿意是答案”的“三考一答”。这一重要论述精准闡釋了新时代群众路线的实践要义与檢驗标准，直指基层治理现代化的核心命題。同一天，《浙江日报》头版头条以《下訪是对干部的一场考試》报道了习近平同志在德清接待群众來訪的場景。“德清答卷”实际上是“浦江經驗”实践的理论升华，是习近平新时代中国特色社会主义思想在浙江的生动实践。

20年来，湖州市始終把下訪接待群众、大兴調查之風作为踐行党的群众路线、做好群众工作的一个重要抓手。今天我们循迹溯源，仍然能感受到“三考一答”的思想伟力。

“三考一答”的理论意蕴与时代价值

“三考一答”是对党的群众路线理论的丰富与发展，是基层治理现代化的创新实践。

一是进一步丰富了密切党群干群关系的实践路径。这一重要论述，深刻揭示了领导干部下訪接待群众的本质内涵，是对党的群众路线在新时代实践要求的生动詮釋。将基层一线明确为檢驗干部能力的“考場”，推动领导干部从“被动接訪”转向“主动下訪”。要求领导干部带着問題清单下沉到矛盾集中地，实现从“群众上访”到“干部問診”的转变。确立群众作为“主考官”的主体地位，通过建立信訪滿意度评价、办理結果回訪等机制，將評判权真正交给群众，將“群众滿意”置于核心位置。创新实践“从群众中来，到群众中去”的工作方法，使調查研究具有双向互动性。

二是进一步健全了基层治理体系。这一重要论述，深刻揭示了基层治理中领导干部与群众互动的核心逻辑，

也为健全基层治理制度提供了重要方向。从制度设计上构建了“群众考官”的常态化参与机制，將群众滿意度作为领导干部绩效考核的核心指标。在基层治理中嵌入“群众評议团”制度，对重大民生决策开展前置性听証，使群众从“事后信訪”转向“事前共治”。从流程再造上以“信訪考題”驱动治理效能提升，用“滿意答案”檢驗制度有效性。

三是进一步体现了人民至上的执政理念。这一重要论述，深刻体现了以人民为中心的治理理念，是国家治理能力现代化的重要实践路径，是对“人民主体性”和“人民至上”执政理念的生动詮釋。

“三考一答”构建了“群众出題—干部答题—群众閱卷”的闭环治理范式。

“三考一答”的湖州创新实践

近年来，我市创新“亲清直通车”“接訴即办”等机制，实际上是对下訪接訪实践的深化和拓展。

一是“亲清直通车”：政企协同的“湖州速度”。湖州打造“亲清直通车”政企协商平台，市领导定期与企业、群众“同坐一条板凳”，实行“問題收集—分类交办—跟踪督办—結果反馈—评价闭环”全流程管理，及时解决企业急难愁办的訴求。以企业需求为中心，通过简化审批流程、政策“一键兌付”等举措，降低制度性交易成本，凸显以人民（市场主体）利益为根本的施政逻辑。“亲清直通车”作为政企互动、优化营商环境的创新实践，深刻体现了党的群众路线、人民至上的理念，为新时代正确处理政府与市场关系提供样本，验证了“服务型政府”理论在基层的适用性。

二是“接訴即办”：民呼我为的“温度治理”。推行“12345热线+网格化”融合模式，对群众訴求实行“30分钟响应、24小时办结、100%回訪”，超期未办自动触发紀委督办。从制度设计上，构建了“全链条”响应机制。其核心在于通过快速响应、高效办理、源头

治理，將群众訴求解决在萌芽状态，实现从“被动接訪”到“主动治理”的转变。从流程创新上，推行了“三办”工作法。即“直办”简单問題、“联办”复杂問題、“盯办”疑難問題，对高频同类問題，实现治理闭环。从技术支撑上，数字化赋能“智慧办”。通过自然語义分析12345热线数据，自动识别群体性訴求苗头。“接訴即办”是新时代“枫桥經驗”的创新实践，也是湖州市深化领导干部下訪接待群众工作的升级版。“接訴即办”不仅是技术层面的流程优化，更是治理理念的革新。“接訴即办”通过快速响应群众訴求，將抽象的政治理念转化为具体操作机制，体现了“人民至上”的治理价值观，为中国特色治理理论提供了实证案例。“接訴即办”推动了“数字治理”与“敏捷治理”的理论融合。湖州依托数字化平台（如“城市大脑”），实现訴求的即时分派、跟踪和反馈，为数字时代政府如何通过技术赋能提升响应效率提供了理论框架。

湖州以“群众滿意”为终极答案，用“亲清直通车”的速度、“接訴即办”的力度，詮釋了“中国之治”的基层密碼。正如湖州市委書記陈浩在部署“接訴即办”改革时，强调“用解决问题的速度传递民生温度”。速度与温度的辩证統一——效率体现担当，温度彰显立场，只有快速响应才能防止“小事拖大”，只有真情投入才能避免“矛盾上交”。机制与情怀的双向赋能——通过“亲清直通车”“接訴即办”等制度化设计，將“为民情怀”转化为可量化、可考核的治理效能。当前，我国正处于社会转型关键期，利益格局深刻调整，群众訴求日益多元复杂，对党的执政能力和基层治理效能提出了前所未有的挑战。如何有效化解社会矛盾、畅通民意表达、提升公共服务精准度，成为关乎社会稳定与长治久安的重大课题。

（作者系湖州学院经济管理学院副教授、湖州学院清廉湖州研究中心副主任）

习近平总书记强调，“全党要把青年工作作为战略性工作来抓，用党的科学理论武装青年”。在理论宣传实践中，如何让新时代青年成为党的创新理论的“忠实粉丝”，使他们在品味真理中踐行青春使命，是开展理论宣传工作的重要着力点。

当前，数字技术已深度嵌入人们的日常生活，形塑着个体的生活方式和思维模式。青年群体作为“数字原住民”，在认知方式、价值逻辑、社会交往等方面，展现出“虚实结合”“喜忧参半”的特点。平台算法引发“注意力”争夺战，青年群体在广泛获取多元信息的同时，却也遭遇生活感知力逐渐弱化的隐忧；“网络梗文化”渗透进青年的日常话语表达，在重塑时代价值体系的同时也折射出部分青年面临的价值迷失困境；“MBTI热”“找搭子”“零糖社交”等以趣缘关系为纽带的新型网络社交样态，在弥合青年个性化成长訴求的同时，也潜藏着青年与现实社会关系“脱嵌”的风险。

面对数字时代青年群体复杂的心理特点与急剧变化的认知方式，新时代理论宣传当“破題出圈”，创新理论宣传主体、话语体系、传播方式，从而探寻在数字时代做好青年理论宣传工作的有效路径。近年来，浙江的诸多创新做法引起了广泛关注。例如：浙江省“8090”和“00”后宣讲团结合生动实践，创新宣讲方式，把理论讲彻底讲鲜活；“浙江宣传”微信公众号凭借多篇爆款文章“出圈”，成功吸引年轻人的目光，同时，浙江采用“宣讲+科技”的新做法，以AI数字人技术应用为基础，并试用“数字人虚拟主播+具身机器人”的双AI协同宣讲模式，以更年轻化、智能化的方式提升理论宣讲质效。这些创新手段和方法的应用，突破了时空和身份的界限，有效增强理论宣传的传播力和影响力。浙江的实践表明，数字时代青年理论宣传的图穷奥秘，就是让数字技术打通理论宣传与青年间的“次元壁”，实现传播形式创新、传播场景再造与传播路径优化，让理论以附着、流动的方式有机渗透进青年群体的思想中。

创新传播形式，强化理论宣传的青年味。党的创新理论要主动走近青年，发现并直面青年困惑，以数智技术切实连接起“理论宣传”和“青年需要”，找到“讲道理”的立足点、切入点，让理论讲“青年事”、说“青年话”，从而助推党的创新理论在青年心中落地生根。一方面，理论宣传要契合青年认知习惯，將党的创新理论有机融入动漫、歌曲、微电影、脱口秀等广受青年喜爱的网络文化产品，打造一批青年真心点赞、乐于分享的理论精品。另一方面，理论宣传应嵌入青年的数字社交，利用报、网、端、微、视、屏的传播新格局，借助AI动画、虚拟现实、增强现实等数字技术，將抽象的理论概念转化为生动鲜活的视觉符号，让有趣的理论作品变成网络“潮品”，以交互式的理论传播模式增强青年的参与感与获得感。

再造传播场景，增强理论宣传的在场感。可在网络平台构建一个虚实结合的多元传播环境，使数字技术成为理论宣传的“得力助手”。通过培育社群化传播生态，把握青年“社群化”“圈层化”的社交特点，在B站等青年聚集的社交平台发布“理论传播者成长计划”，帮助青年实现从理论宣传的“跟随者”到“引领者”的角色蜕变。在此基础上，结合智能场景衍生理论宣传的沉浸式体验，使青年产生心理“共情”与身体“在场”的丰富感受，确保理论宣传的吸引力与感染力同向而行。沉浸式体验的核心在于场景的建构与智能技术的梦幻联动，通过数字技术营造可观、可感又可玩的理论学习场域，吸引更多年轻人踊跃投身理论宣传与理论学习。

优化传播路径，提升理论宣传的精准度。当前，“说教式”“灌输式”的单向理论宣传模式，已经难以契合青年个性化、交互式的信息接受偏好。要运用好推荐算法、大数据、人工智能等数字技术，以青年的体验感和代入感为突破口，將“我说你听”变为“对话互动”，增强理论宣传的针对性与实效性。要通过大数据研判、收集和分析功能，精确洞察青年在理论宣传方面的需求分化与兴趣点，进而构建高度个性化的用户画像，提高理论宣传的针对性。要部署多维度数据采集系统，通过点赞、评论、转发、弹幕等基础功能，结合智能穿戴设备采集青年动态数据，將青年对理论宣传的接受程度、情感偏好及意見反馈转化为可视化数据，更好地了解青年的需求与喜好，从而制定更精准科学的传播策略，提升理论传播实效。

理论能走多远，取决于它离人心有多近、离时代有多近。数智时代青年理论宣传的“圈粉攻略”，就是把握“大”与“小”的辩证关系。將“大道理”“大主题”变成主题聚焦的小切口、日常生活的小确幸、引人入胜的小看点。当“数字原住民”遇见“真理传播者”，当“圈层文化”碰撞“主流价值”，数字时代的理论宣传已经变得既有意义又有趣，让青春“潮”音与理论强音发出时代共鸣。

刘鹏飞 刘媛媛

青春「潮」音与理论强音发出时代共鸣

（载《浙江日报》）

湖州福彩

310万

赠票来袭

赠票送送送!

双色球 UNION LOTTO

快乐8

活动内容

活动自2025年8月1日零时至2025年8月31日销售时间截止。
活动期间如遇310万元赠票提前送完，则当日销售时间截止后活动终止。

凡在湖州市范围内采用任意投注方式购买“双色球”和“快乐8”两款游戏所有玩法，单张彩票投注金额满20元（含）—30元（不含），每张彩票随机获赠3注机选彩票（金额6元）；单张彩票投注金额满30元（含）以上，每张彩票随机获赠5注机选彩票（金额10元）。（“双色球”赠送机选彩票，“快乐8”赠送选二玩法机选彩票）。

理性购彩 量力而行

湖州市福利彩票发行中心

中国福利彩票 CHINA WELFARE LOTTERY

和合添彩

和合添彩 添福添彩

活动时间

2025年7月21日起至2025年8月3日止

活动规则

凡在浙江省内购买的“和合添彩”即开票，单张彩票中100元送40元“和合添彩”即开票

本次营销活动时间以即开票销售系统实际兑奖时间为准，相应奖金的即开票中奖者，应在规定时间内在代销点内兑取中奖奖金并获得赠送即开票。符合条件的中奖者不能在规定时间内兑奖的，视为自动放弃赠送彩票。

浙江省福利彩票管理中心