

（一）群众诉求不断变化

随着改革开放的不断深化，我国经济社会成就惊人，人民生活水平持续改善。同时，群众的诉求也在不断变化，这是符合社会发展进步规律的一种现象，因为群众的需求和期望会随着时间和环境的改变而发生变化。比如对环境质量的关注方面，人们对空气质量、水污染、噪声污染等环境问题的关注度可能会增加，希望有更清洁、更健康的生活环境。又比如人们对公共服务的要求在不断提高，人们希望在教育、医疗、交通等与自身利益相关的方面获得更优质、更便捷的服务。再比如对社会公平正义的追求越来越强烈，群众更加关注公平竞争、公正司法、平等机会。再比如对精神文化生活的需求也在不断变化，群众可能对文化、娱乐、体育等方面的活动有更多的需求和想法，追求更加丰富和多样化的精神生活。而从城乡层面细看，不同区域之间的诉求也存在一定差别。农村地区，受经济社会发展水平和文化层次等因素影响，群众对民主法治的需求更为强烈，依法维权、依法办事的意识和能力还有待进一步提高。在城市地区，随着城镇化进程加快推进、市场经济快速发展和社会结构深刻变化的趋势下，群众对公共服务的需求越来越高、对公平正义的期待越来越强烈。所以，面对群众诉求的变化，政府和相关部门应该及时了解 and 回应，不断改进工作，以满足人们的期望，把加强社会治理作为实践“枫桥经验”的一项重要内容来抓。

（二）网络舆情形势复杂

随着互联网的迅猛发展，网络在人们的日常生活中已经成为重要的信息来源。网络舆情作为一种反映社会舆情的载体，是观察社会动态的重要窗口，其反映着民众的诉求、心理状态、行为特征、思想倾向。在社会治理过程中，网络舆情如果得不到有效引导，就会造成群体性事件的发生。一是信息发布不及时。有些单位对舆情分析研判和应对能力不足，信息发布不及时、不透明，造成了谣言四起，让真相不明。二是网络舆情应对不当。对网络舆论“一哄而上”“一哄而下”的简单处置方式，往往会引起更多网民的不满情绪。三是舆情处置不及时。一些单位面对舆情反应迟缓、处置不力，缺乏与媒体、网民进行有效沟通的能力。四是舆论引导不科学。由于受专业知识限制和个人习惯影响，对社会热点事件缺乏客观分析和全面报道，在一定程度上误导了舆论。

（三）基层社会治理主动作为意识有待加强

基层治理是国家治理的基础。基层治理中的矛盾问题，多源于群众身边的小事、麻烦事。一些部门对化解矛盾纠纷重视不够，主动作为意识不强，没有把化解矛



新时代，坚持和发展“枫桥经验”是党中央治国理政新理念新思想新战略在社会治理领域的重要体现。

盾纠纷工作摆上重要位置，甚至有的因职责不清、职责不明、推诿扯皮，延误了化解的最佳时机，出现了一些矛盾纠纷问题。一些部门对群众关心的热点、难点问题解决不力、解决不彻底，群众对政府工作信心不足，在涉及群众切身利益的问题处理上存在“上热下冷”“上紧下松”等问题。

（四）法律服务供给不足

人民群众维护自身合法权益的重要途径是执业律师、公证员、司法鉴定人员和法律援助机构等法律服务机构。近年来，这些法律服务领域也取得了一定的进步，但由于受经济发展水平和人口流动影响，基层法律服务供给依然不足。一是基层法律服务工作者平均年龄偏高，业务水平相对偏低。二是基层律师队伍相对较少，执业保障机制还没有健全起来。三是律师从事法律服务的成本较高，而基层法律服务收费较低，基层群众对他们的吸引力较小。上述这些问题制约了基层法律服务工作的提供和开展，使群众不能得到优质高效的法律服务。必须在充分发挥律师、公证等专业优势的同时，创新思路、拓宽渠道、加大投入力度、增强供给能力、提高供给水平。

（五）公共安全领域存在薄弱环节

公共安全是社会领域的重要任务。社会不稳定因素会威胁人民群众生命财产安全和国家利益，危害社会治安秩序。近年来，公共安全领域已成为影响社会安定和谐的重大因素，与广大人民群众的生命财产安全休戚相关。市民向往美好生活，与公共安全问题的存在密不可分。随着我国经济社会的快速发展和人民生活水平的不断提高，社会对公共安全的需求也日益增大。与此同时，我国正处于社会主义初级阶段，地区发展不平衡问题突出，公共安全领域存在薄弱环节。比如应急管理