

# 基层社会矛盾的化解机制及方式

周亚越

自2019年以来,全省各地陆续开始建设和完善社会矛盾调处化解中心,其中,衢江区社会治理中心、德清矛盾调处化解中心、镇海区矛盾调处化解中心、镇海区矛盾调处化解中心等,在创新化解综合体系、提升矛盾化解能力等方面取得了一系列成果。然而,在现实中,面对基层矛盾的严峻现实,人民群众对解决矛盾提出了更高的要求。如何创新基层矛盾化解机制,高效、理性地化解矛盾,提升人民的满意度?如何尊重群众表达,温和安抚人民群众愤怒情绪,将极端情绪消除在“摇篮”?如何“就地解决”矛盾,将矛盾冲突限制在可控的范围之内?如何提升矛盾化解能力,进而提升基层社会治理能力和治理水平?这一系列的问题都亟需我们通过完善基层矛盾多元化化解机制及方式去解决。

## 一、完善各项支撑,破解运行障碍

一是优化部门协同运行,实现跨部门联动研判。要建立健全“矛盾中心”协同运作机制。以“矛盾中心”建设为牵引,加强“基层治理四平台”和“全科网格”的建设,健全“纠纷调处—司法确认—诉讼引调—代理诉讼”的全链条流程,完善“诉讼、警务、检查、专业、信访”为一体的“五调联动”体系,做到属地管理、就地化解。面对群体性、重大疑难问题时加强部门联动,关口前移,提前介入,共同研判,从源头上防止事态扩大,及时消除隐患。

二是强化工作考核规范,实现标准化考核评估。强化“矛盾

中心”工作考核规范,矛盾化解的特殊服务性质决定了“矛盾中心”不能简单地延续旧有“唯数据论”的标准,综合考虑各部门指标和考核数据,重新订立“矛盾中心”独有的考核指标。要建立更完善的、常态化的日常工作考评制度,建立并优化“矛盾中心”指导、调度、监督、反馈等流程,对信访总量、矛盾化解占比、诉前调解率、群众满意度、多元化解率等开展考核评估,以考核压力推动入驻部门工作积极性和工作能力的提升。

三是增强群众监督力度,推进常态化反馈调查。重点是要建立监督、反馈与回访制度。及时跟进并告知群众矛盾事项处理的进程,对于复杂矛盾,要充分利用线上平台实时展示处理进度。完善现场反馈、电话反馈、线上反馈等方式,防止结果反馈的“体内循环”,以群众反馈作为服务改进和工作完善的一大基础。

## 二、激发主体潜能,增强化解合力

一是要破除部门本位的价值观念,树立整体性理念。重点是要树立“整体政府”的全新价值。要以整体性政府为基础,带动入驻“矛盾中心”的政府各部门进行协调有序的合作。以部门联合为基础,入驻“矛盾中心”,在物理层面以外力推动部门有机结合,实现协同是关键一步。然而,在价值层面上,工作理念和思维观念的整合要求更高。要实现“矛盾中心”入驻的十余个政府部门协调高效运行,则必须塑造“整体性政府”的价

值观,形成“矛盾中心”全新的整体性价值理念。

二是要广泛吸纳调解人才,打造专业知名的调解队伍。应当鼓励更丰富的多领域杰出人士加入调解。一方面,鼓励更多领域专业知识强、法律素养高、为人正派公道的退休干部参与调解,明确补贴标准,尤其可以积极选聘各部门有余力的退休干部加入调解队伍,如退休法官、检察官、民警、司法行政干警以及相关行业、知名企业的主管退休人员等,择优配强访问调解的综合实力,有利于提升矛盾化解的专业性和权威性。另一方面,“矛盾中心”可以与各领域较为杰出的人士合作,聘为“特邀调解员”,定期“坐诊”,替来访群众答疑解惑,发挥杰出人士的知名度。

三是要适度进行调解市场化,增强专业组织的后续动力。要以市场化提升服务积极性和专业性。“矛盾中心”入驻的诸多行业组织、社会组织在进驻后均存在或多或少的动力不足、积极性不高等问题,社会组织参与调解的持续动力不足,大大浪费了资源。当前应充分尊重市场规律,转变群众“无偿调解、免费咨询”的固有观念,支持和鼓励包括商事调解、行业调解、律师调解、心理咨询等在内的各类调解方式市场化运作,以市场化的运作机制激发调解积极性,为持续化的参与注入持久动力,从而进一步吸引专业性高端人才的参与。

## 三、优化线上场景,发挥数据潜能

一是要进一步加强矛盾多元化化解平台与法院内部网络的对接,针对诉前调解案件,尝试通过网络平台“互通有无”,发送相关材料,在接收案件或处理案件过程中,“处处留痕”,形成电子化的档案,实现“矛盾中心”案件办理的自动化和智能化,全部实现案件信息在内部网上流转,在线呈现各流程节点。不断更新和完善相关工作软件,增加查询、统计等功能,突出矛盾多元化化解网络平台信息化特点,提高调解效率。

二是要“自上而下”打通部门之间的数据壁垒,尤其要在省级和市级两个层面都为各部门实现数据互通提供强有力的政策支撑,完善数据互通的顶层设计,为“矛盾中心”实践创新提供更广阔的运作空间。

三是要建立大数据技术平台,利用数字动态进行预警。可以利用矛盾大数据构建“矛盾中心”独特的矛盾大数据平台,建立灵敏高效的社会矛盾预警数据系统,实时监控并追踪各类社会矛盾的信息变化和进展过程。如果能利用动态数据实时了解基层社会矛盾的情况,顺利引导并合法化处理群众诉求,那么就能在第一时间排除矛盾爆发的隐患。

(本文根据“县乡一体、条抓块统”改革与基层治理现代化理论研讨会发言材料摘编)

(作者系浙江工业大学公共管理学院执行院长)

## 县乡一体 条抓块统 构建基层治理新格局



小桥流水 通讯员 朱友民 摄于开化县音坑乡下游村

# 共富路上,一个都不能少

宣讲人:开化县村头镇孔山村 汪秋仙

今天很荣幸能向大家讲述我们的联盟共富故事,带大家感受一段心路历程。

先富是一种境界,靠的是一份说干就干、争当示范的坚定执着。先来听听“十里风荷”联盟书记余新明的“致富经”。

2017年,开化县村头镇芳林村还是一个负债10余万元的集体经济“薄弱村”。想为村民办点事,都苦于没有资金……因此,余新明暗下决心,一定要让村里先富起来。自那以后,村干部们不等不靠,仅凭农商行的20万元贷款,发展起了集体产业,蹚出了一条“荷花+莲子酒”的致富之路。从最初的30亩到现在的百亩荷塘,仅用三年时间,就让村集体存款突破百万元。

“荷漾芳林”的蝶变,为各村提供了先行经验。去年,在镇党委统筹下,村头溪沿线7村,率先组建了“十里风荷”联盟。在联盟书记带领下,我们打造出800亩荷花基地,当年就产出莲子酒1万余斤,增收200余万元。在“三大联盟”(十里风荷党

建联盟、茶果飘香党建联盟、老家风情党建联盟)统筹下,各村流转土地7100余亩,发展多元化农业产业,带动村集体增收近550万元,实现了“一村先富”带动“村村共富”。

依托集体联营、企业结对、乡贤反哺,我们不断补链、强链,激发产业活力。如“十里风荷”联盟,引回乡贤投资“芳荷居”民宿、“全荷宴”农家乐等项目,加速三产融合发展。

共富是一份责任,为的是一份“不抛弃、不放弃”的郑重承诺。导师新明书记曾对我说:“找准群众热切期盼,战斗堡垒才能筑强。”他紧盯弱势群体,用实际行动诠释了党建统领的共富内涵。

我们村外出务工人员较多,常年在家不足四分之一,像余未明等户,常年在外,没时间看管田地;像方东古等低收入农户,大多没有劳动能力……这导致较多田地抛荒,农户难以获益。村民的这些烦心事,我们都看在眼里、急在心里。有了先前的经

验,村集体去年又流转了90余亩抛荒地,仅用两天时间,就完成80余户流转签约。这背后不单依靠党支部战斗堡垒,更多是因为流转土地发展产业,让闲置资源转化为村民收益,契合了群众的需求,赢得了大家的支持。同时,我们积极组织低收入农户参与生产,为40余人平均增收8000元,实现了“人人有事做,家家有收入”的共富效益。

产业点燃希望,导师的帮带帮助我们乘风破浪。“茶果飘香”联盟书记胡万成,是一名乡贤企业家,经营的茶叶远销海外;他也是一名田间“土”专家,用23年从业经验和一股创业热情,担起了联盟果蔬产业发展的重任。我们村打造的30亩精品梨园,已连续3年为村集体增收15万元。而去年开垦的60余亩辣椒基地,更为村集体创收30万元。他在管好“自家菜园”的同时,还帮带青山等村打造辣椒园。辣椒收山

后,又种下土豆,进一步提高土地亩均收益,并带动更多村发展产业,让不起眼的果蔬成为联盟致富的金钥匙。

联盟凝聚合力,抱团攻坚,为我们拔打清障。为融入“十里风荷”联盟,我们主动争取孔山大桥项目,加速与芳林村联片发展。但进入征迁阶段,涉及芳林、礼田两村的5亩插花地,成为摆在我们面前的拦路虎。作为一名基层新兵,我感到束手无策,但好在有联盟的两位书记为我分担,联合上门助力征迁……像这样的例子还有很多,只要一村有难,联盟必将相帮。

伴随我省山区26县“一县一策”全覆盖,以及未来五年布局的杭淳开高速和七大重点项目,村头即将迎来跨越式发展机遇。而找准联盟定位,完善产业规划,是实现联盟共富的关键所在。

让我们同心协力,奋勇拼搏,共富(赴)未来!

8090 新世代理论宣讲精彩内容摘编

# 提升疫情防控执行力的要素和策略解析

张年宽

疫情防控是一项全方位的工作,是一个系统工程,只有做到令行禁止,切实提升疫情防控执行力,汇聚起强大合力,才能坚决打赢疫情防控阻击战。为此,笔者从组织学的视角出发,建构了一个基于环境、目标、结构、制度、人员、际际关系的六要素分析模式,提出了六点提升抗击疫情执行力的策略。

## 疫情防控执行力的要素解析

一是组织环境。在抗击新冠肺炎疫情期间,政府疫情防控执行的内外环境,与政府疫情防控执行力联系紧密,这一要素主要包括政治环境、经济环境、文化环境和法律环境。

二是组织目标。抗击疫情需要建立起明确的目标,并有效执行。这一要素可以细分为目标建立、过程管理和检查评价。

三是组织结构。新冠肺炎疫情下,组织结构对抗击疫情的执行力具有重要影响,这一要素主要包括静态机构设置、动态运作流程、人员编制。

四是组织制度。制度为政府抗击疫情的执行提供了行为导向、资源配置和规则标准。这一要素主要包括制度本身、制度实施和制度作用对象。

五是执行人员。在抗击疫情的执行过程中,一项执行任务能否实现、执行效果能否达成、目标与结果能否一致均离不开政府抗击疫情的具体执行人员的保障。这一要素主要包括执行意愿、执行作风、执行能力和执行资源。

六是府际关系。府际关系决定了政府在抗击疫情中权责分配和落实。这一要素主要包括权责关系、利益分配、沟通与协调。

## 提升疫情防控执行力的策略

一是优化政府疫情防控执行的组织环境。要优化政府疫情防控执行的政治环境。坚决贯彻执行习近平总书记关于疫情防控的重要指示精神,逐渐形成能者上、优者奖、庸者下、劣者汰的政治氛围。要优化政府疫情防控执行的法律法规建设,保障执行人员执行的合法性,提高执行效率。要优化政府疫情防控执行的经济环境。增加财政支出,为防疫提供专项资金,为疫情防控提供物质保障。要优化政府疫情防控执行的文化环境。加强防疫政策宣传力度,提升社会公众对政府防疫政策执行的支持度。

二是构建科学化的防疫目标管理流程。要制定合理的目标,做到与本地实际情况相结合。要实行全面过程管理,及时监督控制,进一步拧紧责任链条、督促责

任落实,纠正防疫政策在执行过程中出现的问题,保证防疫政策执行效果与既定目标相一致。要完善目标的反馈和评价,对防疫目标的执行效果与初期制定防疫目标进行对比,查漏补缺,保障疫情防控的既定目标如期实现。

三是完善政府的防疫组织结构。要完善政府组织的静态机构设置,进一步优化疫情防控专班的机构设置,提升专班运作效率,降低执行时的摩擦。要完善政府组织的动态运作流程,保障组织动态运作流程的顺畅,加强疫情防控的动态管理和提升,提升管理有效性。要完善人员编制管理,可以探索把编制作为一种特殊的激励手段来激励一线临时工作人员,对表现特别优秀的可以开辟转入编绿色通道,特事特办。

四是规范政府防疫中的制度建设。要加强制度建设,进一步优化“五快”循环落实机制,每个环节要量化、闭环、高效,做到最小单元管控、分级分层管控,并依据疫情发展态势动态调整“三区”。要加强政府的制度作用对象建设,提升公众的关注度、理解力,发挥党员干部带头作用,广泛发动群众,激发群众抗疫力量,打好人民战争。要增加信息公开的力度,强化疫情监测和信息公开,及时向公众做好情况通报、发布防控提醒,回应群众关切,保障政府的防疫政策可以最大程度被理解和支持。

五是提高政府疫情防控执行人员的素质。要加强宣传教育,激发执行意愿。大力宣传正面典型,以“沾泥土”“带露珠”的防疫事例,感人的防疫故事,激发防疫人员的执行意愿。要改进执行作风,胸怀“国之大者”,牢固树立为人民服务的宗旨意识,坚定防疫必胜的信念,坚决杜绝敷衍塞责、弄虚作假的形式主义和官僚主义。要丰富执行策略,充分利用大数据手段,推进采样端与检测端信息化贯通,优先保障重点区域、重点人群。

六是重塑良好的府际关系。要明晰政府间的权责关系。市新冠肺炎疫情防控指挥部要加强统筹协调,定期研究会商,及时解决存在的问题,明晰权责关系,切实推动疫情防范责任落实。要协调好纵向府际关系。各个县、市、区之间要建立起高效协同的应对响应机制,在各项防疫举措的政策取向上要相互配合,实施过程中要相互促进,防疫成效上要相得益彰,有效提升疫情防控执行的效果。要加强上下级之间的沟通和交流。提升信息的通畅度,不断强化责任意识,建立责任共同体,确保疫情防控凝聚强大合力。

(作者单位系龙游县党校)

## 观点速递

## 盘活农村资产 促进共同富裕

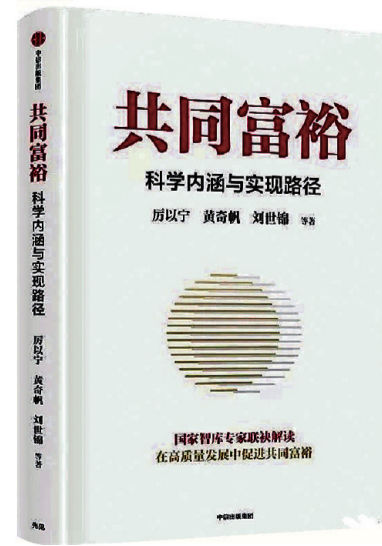
浙江省习近平新时代中国特色社会主义思想研究中心研究员胡彩娟认为,构建绿水青山转化为金山银山的政策制度体系是当前推进农村地区共同富裕的重点之一,做好这一工作,需要重点考虑如何把以往的资产收益扶贫制度改造提升为接续推进乡村振兴工作的长效机制。通过全面盘点包括扶贫资金在内的全部乡村资源,并建立完善资产核算制度、资产运营管护制度、资产收益分配制度、资产监督审计制度等形成体系化的

制度规范,为盘活农村资源资产打好制度性基础。通过挖掘开发乡村一切可转化资源,形成多功能农业发展的基本框架,明确不同地区发展农业产业的资源禀赋和地域优势,实现科学的差异化发展。通过发挥市场机制的作用,让优秀人才和优质市场主体拥有更多的市场选择权,提升农村基本公共服务水平,吸引更多优秀的人才和优质的资金参与乡村建设。

(摘编自《光明日报》)

## 理论新书架

## 共同富裕:科学内涵与实现路径



近日,《共同富裕:科学内涵与实现路径》一书由中信出版集团出版。

随着全面建成小康社会目标的实现,我国开启了“扎实推动共同富裕”新征程。实现共同富裕既是重大经济问题,也是关系党的执政基础的重大政治问题。目前,我国发展不平衡不充分的问题仍很突出,必须坚持在高质量发展中促进共同富裕。其中关于就业、住房、教育、医疗、收入、养老等方面的宏观规划,关乎共同富裕的目标,也与我们每个人息息相关。

本书阐述了共同富裕的科学内涵、重点任务、实现路径和战略举措,帮助读者全面准确理解共同富裕,明晰中国式现代化新道路,把握新发展机遇。

(摘编自《浙江日报》)