

# 让老百姓有地方“找个说法”

## ——台州“最多跑一地”改革调研报告

章巧明 周凌华 夏邦颂 叶博闻

习近平总书记强调,基层是社会和谐稳定的基础。要完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制,把党员、干部下访和群众上访结合起来,把群众矛盾纠纷调处化解工作规范起来,让老百姓遇到问题能有地方“找个说法”,切实把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层。要未雨绸缪,继续推广“枫桥经验”,及时防范化解可能出现的各类矛盾风险。近日,笔者走访了全市各地“最多跑一地”现场,感受到这一制度给群众带来的便捷和对社会带来的安宁,这也是我市社会治理现代化的重要载体。

### 一、搭建县、镇、村三级矛盾纠纷调处平台,实现“物理整合”+“化学融合”

在社会治理中,县一级是发现和化解社会矛盾风险的主阵地,是履行社会治理责任最主要的层级。建设县、镇、村三级矛盾纠纷调处平台,是落实“县级负总责、基层强执行”的关键抓手,是推进社会治理现代化、交出平安高分报表的“牛鼻子”工程,也是建设“重要窗口”的标志性工程。因而,台州市县镇三级党委、政府努力将县、镇、村三级矛盾纠纷调处化解平台的功能定位为信访和矛盾纠纷调处化解平台、社会治理事件处置平台和社会风险研判平台,整合各种力量,使基层社会治理从“独角戏”向“大合唱”转变。相关部门通过统一坐岗办公打通了部门与部门之间的界线,实现了大事小事由一个平台统一指挥。努力将县、镇、村三级矛盾纠纷调处平台打造成

安建设综合、社会治理综合。通过“物理整合”和“化学融合”的叠加效应,实现矛盾纠纷化解从碎片化治理向集成治理、被动治理向主动治理、突击治理向长效治理、单向治理向多元治理转变,形成了共建共治共享的良好局面。县、镇、村三级矛盾纠纷调处中心在市域社会治理现代化中起承上启下的关键作用。我市重在做好县、镇、村三级矛盾纠纷调处工作,着力推进数字赋能,着力提升矛盾化解效能,通过抓早抓小、落实落地,全面推进基层社会治理,切实把矛盾解决在萌芽状态、化解在乡村。

### 二、筑牢基层防线:乡镇矛盾纠纷调处中心+村级全科网格

预防和化解矛盾纠纷,重心在基层。我市民营经济发达,外来务工人员较多,社会治理复杂。对此,各县(市、区)、乡镇(街道)两级矛盾纠纷调处中心注重请有威望的新台州人作为调解员,通过乡情、乡音增强老乡的信任度,从而有效地化解矛盾纠纷。在村(社区)矛盾纠纷调处化解工作站,积极发挥两代表一委员、乡贤、村(社区)干部的作用,综合运用议事规则、村规民约等手段,推动“家人共商、家事共办、家园共享”,积极营造“共治善治”的良好氛围,把更多矛盾纠纷化解在基层,解决在萌芽状态。普遍形成以村(社区)为核心,以村乡(镇、街道)干部为骨干,以网格

员队伍为依托的矛盾纠纷排查调处架构,加强以重点人员、重点领域、重点项目建设等矛盾纠纷的排查监控,确保第一时间掌握矛盾纠纷隐患信息,第一时间开展调解工作,形成“人在网中走、事在格中办”,努力实现“微事不出格、小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”的预期。全科网格员是基层治理的“全科医生”,集信息采集、政策宣传、矛盾调解、群防群治、隐患排查、协助执法、为民服务等职责于一身。作为“枫桥经验”的坚持和深化,全科网格模式通过理念创新和科技赋能,将过去传统、分散、补救式管理转变成现代、系统、源头化管理。通过“横向到边、纵向到底”的调解工作体系的构建,努力形成矛盾纠纷化解“136”工作格局,即将10%化解在县、30%化解在乡镇(街道)、60%化解在村(社区)和网格。台州在推动社会治理时,注重“两智融合”,突出“群众智慧”和“人工智能”互相融合,把“数字化”和“网格化”结合起来,打造“智慧智能、民本共治、共建共享”的台州治理新模式。要强化智慧支撑,推进数字赋能治理,实现信息系统互通,及时对接“省社会矛盾纠纷调处化解协同应用系统”,处理好线上线下关系,打造便捷高效的矛盾纠纷调处化解信息平台。

### 三、规范矛盾纠纷调处:合情合理+合法

德润人心,法安天下。县、镇、村三级矛盾纠纷绝大多数是人民内部矛盾,调解员、网格员往往动之以情、晓之以理,重在用情与理来说服双方,但

在社会治理体系中,“法治保障”是重要一环,因而在注重“合情、合理”的同时,必须注重“合法”,用法律法规对双方当事人进行教育,做到德治和法治相结合,通过释法向大家更加明晰。温岭市在市矛盾纠纷中心注重发挥律师参与调解作用,完善疑难复杂案件请专业律师列席会商制度,建立综合执法、规划许可等专业领域的律师专家目录,以更好发挥律师在调解化解社会矛盾、促进依法治理中的专业作用和法治优势。实践证明,矛盾纠纷双方普遍认同律师参与会商,认为这样调处的结果更加公平、公正。三门县法院在县矛盾纠纷中心派出3名法官,常驻中心开展诉前调解、司法确认和涉诉信访释法明理,推动信访和司法调处无缝对接。临海市矛盾纠纷中心选聘退休政法干警担任调解员,给予政策性解读和专业性指导,促使矛盾化解向专业化、多元化转变。为提高调解员、网格员依法调解的水平,各县(市、区)不定期对县、镇、村三级从事矛盾纠纷工作者进行培训,提高其法律水平,使他们在矛盾纠纷调处中既做到合情合理更做到合法合规,努力让人民群众在每一个矛盾纠纷的调处中都感受到公平正义。

一扇门进出,事情全办清;一揽子调处,全链条解决;一体化联动,全方位延伸;一把手主抓,全要素保障。将矛盾消解于未然,将风险化解于无形,“最多跑一地”改革,不仅让老百姓有地方“找个说法”,而且还能在社会治理中很好地发挥早治小病、善治“未病”之功效。

# 把水资源集约安全利用作为台州发展的根本大计

## ——写在第二十九届“世界水日”和第三十四届“中国水周”之际

台州市水利局局长、党组书记、局长 李起福

水是经济社会发展的基础性、先导性、控制性要素,水的承载空间决定了经济社会发展空间。去冬今春50年一遇旱情再次表明,水资源短缺已经成为制约我市经济发展的重要瓶颈,必须把水资源集约安全利用作为事关台州长远发展、高质量发展的根本大计来抓。

### 落实节水优先是关键之举

要切实转变观念,将“节水优先”理念贯穿到生产、生活、生态各方面,贯穿于水源地控制、过程管理和终端消费全过程,推动水资源从“供给侧管理”变为“需求侧管理”,推动全社会由“要我节水”变为“我要节水”。要严格落实“三条红线”,强化最严格水资源管理制度考核“指挥棒”作用,严守水资源开发利用控制、用水效率和水功能区限制纳污“三条红线”,

定总量,控增量,减存量,倒逼各地用水方式由粗放向节约、集约转变。要坚持多元推动。全面落实《台州市节水行动方案》,推进农业节水增效、工业节水减排、城镇节水降损、非常规水利用、节水标杆示范、节水装备制造“六大行动”。

### 优化空间均衡是治本之策

要实施联网联调。坚持全市“一盘棋”,加快建成朱溪、方溪、东屏等水库工程和台州引水、南部湾区引水等重大引调水工程,实现长潭、牛头山、朱溪、方溪等水源互为备用,均衡台州南北地区水资源布局和经济均衡发展矛盾。

要实现城乡同质。坚持“城乡供水一体化、区域供水规模化、经营管理专业化”,深化农村饮用水达标提标,完善城乡一体化供水网络系统,实现城乡供水服务均等化,尽最大可能解决城乡水资源不平衡问题。

要做到水尽其用。坚持“节水优先、水尽其用”,大力探索开展分质供水,将优质水库水作为居民饮用水的原水,把河网水、雨水收集等作为工业用水的原水,不断满足经济社会发展用水保障。

### 实施系统治理是现实之需

台州是工程性缺水、季节性缺水和水质性缺水现象并存,必须实施系统治理。要做大“盛水的盆”。积极开挖河湖蓄水,尽可能扩大水域面积;在城市建设中尽可能增加透水地表面积和滞水容积,实现能蓄水、多蓄水。

要管好“盆里的水”。以新一轮水域保护规划编制为契机,修复河湖生态系统,全力维护水清岸绿的水生态体系;以全域开展“美丽河湖”创建为载体,建设休闲景观河网,让“水清、岸绿、景美”成为城乡亮丽风景;以深化“河(湖)长制”为抓手,从严管

控河湖空间,努力还河湖健康生命。

### 坚持两手发力是发展之要

水资源既有自然属性,又有社会属性,必须坚持政府作用和市场机制协同发力,切实提升水资源承载能力和管理现代化。

要发挥政府主导作用。深化水资源管理体制,按照水资源开发、利用、配置、节约、保护等全领域统一管理目标实施涉水管理职能整合,变“多龙管水”为“一龙管水”;坚持数字赋能,建立覆盖全域的水资源管理与调配系统,为推进水资源集约安全利用提供智慧化支持。

要激活市场主体作用。加快水资源资产化、资本化、产业化,形成流域间、区域间、行业间和用水户间等多种形式的交易模式,推动水资源向高效益领域流转;加快水运运营改革,建立健全水运一体化运营机制,提高水运运营管理市场化、专业化和现代化水平。

## 学党史 明初心 开新局

# 上好党史“必修课”

戴君浩

党史是最好的教科书,是最好的营养剂。习近平总书记在党史学习教育动员大会上强调,在全党开展党史学习教育,是牢记初心使命、推进中华民族伟大复兴历史伟业的必然要求。广大党员干部要上好党史这门“必修课”,知史爱党,知史爱国,从学习党史中汲取奋进力量,肩负起推动民族复兴的使命担当。

### 学深悟透,“学”是前提

党史中蕴含着丰富的智慧和经验,是我们共产党人的思想“富矿”,要想学

真做到入脑入心。

学思践悟,“悟”是基础。学而不思则罔,思而不学则殆。不仅要积极地“学”,更要主动地“悟”,“知其然”还要“知其所以然”,更要“知其所以必要”,要清楚“为何学”,还要了解“学什么”,更要懂得“怎么学”。要通过领悟、感悟、体悟,做到融会贯通。要从历史中总结经验、寻找启迪,从历史经验中提炼出克敌制胜的法宝。要从党史中汲取正反两方面的经验,运用辩证思维一分二、客观公正地来认识、学习党史,不片面偏颇,不断提高政治“三

力”,防止“高级黑”“低级红”。要有“打破砂锅问到底”的精神,透过现象看本质,悟出真谛。

学以致用,“做”是关键。群众不仅要听“怎么说”,更要看“怎么做”。党员干部不要做思想上的巨人,行动上的矮子,在工作实践中要善于向历史寻经验、求规律,“讨方子”,把学习党史同推动工作、提高干事本领,解决实际问题结合起来,开展好“我为群众办实事”实践活动,把实事办好,把好事办实,从党史中所学所悟转化为工作动力和成效。

## “垦荒精神立心”主题征文选萃

# 实施新时代劳动教育 推动垦荒精神立心

台州职业技术学院 刘明强

近年来,劳动教育被淡化、弱化,一些青少年出现不珍惜劳动成果、不想劳动、不会劳动的现象。为培养符合新时代要求的德智体美劳全面发展的社会主义接班人,2020年3月20日,中共中央和国务院联合发布《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》,明确了新时代劳动教育是指新时代产业新业态、劳动新业态下的劳动教育。

### 一是加强辛勤性劳动教育,培养学生艰苦创业、奋发图强的精神。艰

苦创业、奋发图强是“大陈岛垦荒精神”核心意蕴的重要部分,是改善民生、创造人民幸福生活的重要保证。正如习近平总书记指出的,“人世间的一切幸福都需要靠辛勤的劳动来创造”。从一定意义上说,学生德行的养成、奋斗精神的培养始于辛勤性劳动教育。各级学校实施新时代劳动教育时,要引导学生成长过程中能辛勤劳动,并以此为荣,培养学生的艰苦创业、奋发图强的精神。

二是加强服务性劳动教育,培养学生无私奉献的精神。服务性劳动教育注重利用知识、技能、工具、设备等

为他人和社会提供服务,特别是在公益劳动、志愿服务中强化社会责任,培养良好的社会公德。当年,年轻垦荒队员们主动到大陈岛垦荒,这是一种公益劳动、志愿服务劳动,他们是一群具有强烈的社会责任感和无私奉献精神的青年。这种无私奉献精神也影响着垦荒后代和青年们,他们继续坚守在大陈岛建设一线并积极参与公益劳动、志愿服务中。因此,弘扬和传承“大陈岛垦荒精神”就需要不断加强学生的服务性劳动教育,培养学生的无私奉献精神。

三是加强创造性劳动教育,培

养学生开拓创新的的精神。实现习近平总书记提出的全面建设“小康”的大陈、现代化的大陈”的目标,实现建设新时代民营经济高质量发展强市等目标,就必须大力实施创新驱动发展战略,将经济发展与科技创新紧密结合。通过提倡“创造性劳动”,强化学生的创新意识,激发学生创造的热情,培养一支专业技能过硬、具有开拓创新的新型劳动者队伍,为实现“两个大陈”、新时代民营经济高质量发展强市等奋斗目标提供人才保障和智力支持。

## 学习贯彻党的十九届五中全会精神

肖振宇

党的十九大提出实施乡村振兴战略,十九届五中全会进一步强调,要全面推进乡村振兴,实施乡村建设行动,深化农村改革,加快农业农村现代化。农村的现代化不只体现在经济层面,更体现在文化制度和治理机制上。农村信用体系作为乡村治理体系的重要组成部分,对深化农村改革、提升乡村治理水平、加快农村现代化建设具有重要意义。

### 信用体系与乡村“三治”

农村地域广、人口多、分布散、组织弱,相对于城市,历来是社会治理的重点、难点和盲区。实施农村信用体系建设,有利于建立自治、法治、德治相结合的乡村治理机制,最大限度地激活乡村治理效能。乡村自治、法治、德治是对乡村治理体系和治理能力现代化的高度概括。在自治层面,信用管理要求信息公开、建立村级信用信息档案,这些公开、透明的管理方式有助于得到村民认可,帮助村级组织树立信用;在法治层面,在乡村治理环节嵌入信用管理工具,能够规范行政执法,让农村居民积极主动地参与到村务管理和行使监督权,潜移默化地提升农村居民的法治意识;在德治层面,通过诚信宣传教育,能够激发农村居民诚实守信优良品质,继承发扬诚实守信的美德、营造和谐美好的人际关系,践行社会主义核心价值观。

### 完善农村信用体系制度框架

在国家层面,建议尽快制定全国统一的个人公共信用信息目录、分类标准和共享交换规范,对个人公共信用信息的采集、共享、披露、使用方式和范围进行明确规定,为各地平台互联互通和信息共享创造条件。在地方层面,建议将信用监管纳入本地区的乡村治理总体规划,为基层农村执法人员明确工作重点,提升村民对信用监管的认可度和接受度。针对信用信息归集、信用评级分类管理、信息主体权益保护等方面制定具体完善的信用管理制度规范、标准和实施细则,尽快出台条块部门与乡镇、行政村一级农户公共信用信息互联互通的管理办法,通过分级授权和立体化应用打破“部门信息孤岛”以及政府信息与金融机构信息隔离等现象。

### 搭建农村信用信息基础平台

充分发挥政府的主导作用,鼓励社会力量参与信用平台建设,推广实施“政府+社会”双轮驱动的模式,推动央行金融信用信息基础数据库、征信机构数据库与地方公共信用信息平台数据交换和共享,探索地方农村信用信息平台建设的协调机制和工作路径。一方面,明确省级统筹是地方农村信用信息平台建设的主要方式,鼓励有条件的市县进行探索,统筹好省级与市县级信用平台建设,做到上下协同、互通共享、边界清晰,避免信息重复采集。另一方面,依托已有的政府公共信用信息平台,整合各地区涉农平台、第三方征信机构、电商和互联网平台涉农信用主体的奖惩信用信息,将这些信息和村级信息整合到统一的信用信息平台,做到农村信用主体“一户一档案”。协调各方力量,组建由政府部门和涉农金融机构、农民专业合作社牵头,以基层网格员、征信机构、志愿者团队等社会力量为补充的农村地区信用信息采集团队,加快“一户一档案”的普及速度。在农户信用信息公示方面,大力推进“互联网+政务服务”,在保护涉及社会公共安全、公司商业秘密和个人隐私信息的前提下,可以逐步依法公开不同农村主体的信用情况。

### 激励为主创新农村信用应用场景

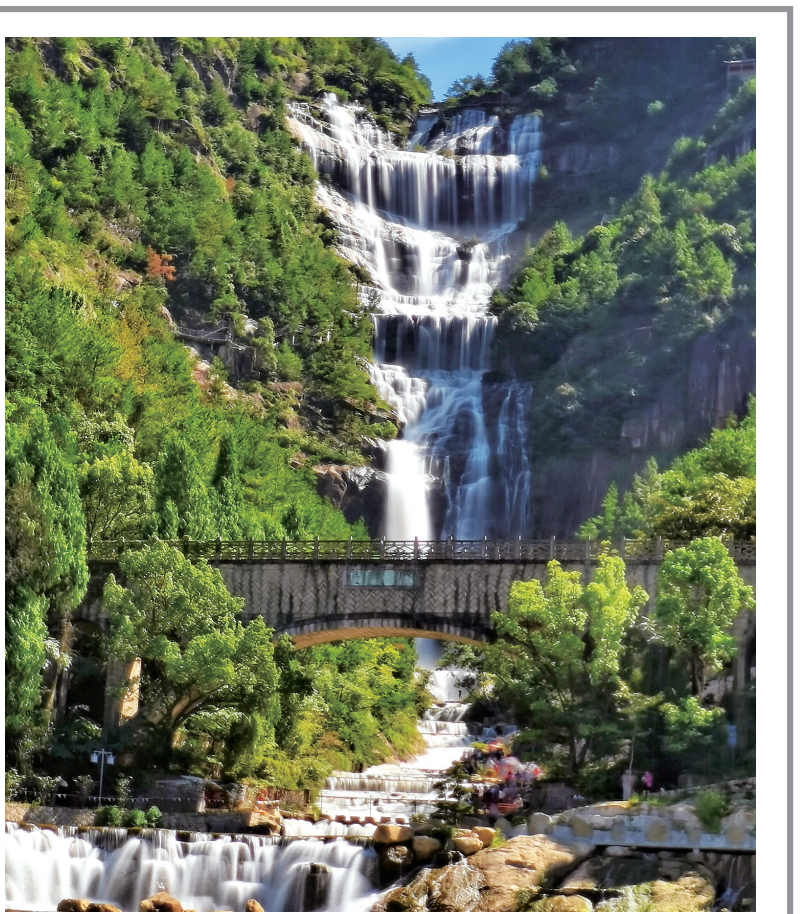
创设“诚信基金”和“信用超市”,出台村民家庭和个人信用评价方案,将村民的生活质量、福利水平与信用等级挂钩,村民按照信用等级获取相应的福利待遇和激励。同时,引入信用修复机制,已经发生信用损害的主体可以通过志愿服务、公益活动等进行信用修复。各地还可以根据各自的资源禀赋和产业特点,将信用管理应用到乡村旅游、养殖业和乡镇企业管理等各方面,建议在农村信用体系建设过程中,引入互联网、大数据等信息技术,创新农村信用应用场景和管理模式,以技术赋能乡村治理。

### 多元化打造共建共治共享格局

积极打造政府、村级组织、居民、专业社工、民间组织、先进个人等多元主体参与的共建共治共享治理格局。一是推进政府、村级组织的自治、法治和德治融合管理,民政部门牵头负责自治管理,纪监部门负责深入农村基层组建政策讲解团队;司法部门和公安部门负责法治,定期开展村居法治讲堂;宣传部门负责德治,积极开展信用知识普及活动。二是激发专业社工、志愿者参与社区治理的积极性,通过购买服务、财政支持等方式,发挥其在社区救助、志愿服务、社会帮扶、精神慰藉等方面的作用。三是培育社会组织主体意识,通过志愿服务、政府购买服务、公益创投等多种方式,激发其在农村社区治理中的活力。

### 党建引领农村信用宣传教育

要充分发挥农村基层党组织在农村信用体系建设中的引领作用,把党员、群众组织联系起来,动员各方参与信用体系建设,促进支农政策的全面落地。在信用治理相关政策、方案步骤、诚信观念等宣传方面,除了利用村委会黑板报、宣传栏、宣传册等传统宣传方法,还要充分运用新闻媒体、微信公众号、政府网站等媒介,举办“信用知识普及宣传月”“信用知识进乡村”等活动,提高社会公众对信用重要性的认识。



第 1438 期  
刊头书法 黄可正  
刊头图片 李昌正  
本报理论评论部主编  
浙江省优秀理论评论栏目

