

调查

深圳市光明区探索利用党建服务、“四级平台”、法律咨询等多元化纠纷解决机制，形成功能互补的矛盾纠纷化解体系，有效地将矛盾化解在基层。

近日，经济日报记者深入深圳市光明区调查，看看这里的基层组织是如何把老百姓大大小小的事都办好，做到小事不出街、大事不出区、矛盾不上交的。

日前，深圳市光明区因化解重大矛盾工作成绩突出，获国家信访局通报表彰。据此，一句顺口溜也在当地流行开来：“社会治理哪家强？深圳光明有模样，诉求服务在身边，矛盾化解在源头，问题处理在基层。”

看似朴素的几句话，背后却清晰地反映出将问题矛盾化解“在早、在小、在基层”的社会治理思路。

党建服务为民解忧

深圳市光明区是粤港澳大湾区和广深港科技创新走廊重要节点，被赋予打造综合性国家科学中心和世界一流科学城的重任。全区下辖6个街道31个社区，总面积156平方公里，户籍人口6.79万，实际管理人口138万。

随着光明区大开发、大建设的推进，如何迎接社会治理新挑战成为发展关键。光明区从党建上发力，打破传统党组织按领域、行业、部门等分开组建的单一模式，因时、因地、因人、因事制宜组建各类党支部，有效发挥了基层党组织凝聚人心、组织动员、统筹攻坚的战斗堡垒作用。

“这些年，我们立足精细化管理，把支部建在网格上；立足精准化服务，把支部建在了家门口；立足精致化服务，把支部建在工地上；立足精准化攻坚，把支部建在项目上。”光明区委常委、组织部部长绳万青说。

在公明街道采访时，记者注意到，5个社区党委分解成16个片区党总支，下辖335个网格党支部，构建起了“社区党委—片区党总支—网格党支部”三级组织体系。

社区党员、街道机关党员、两新组织党员、离退休党员、流动党员“五员”全部纳入网格党支部管理。社区党委书记兼任综合治理中队长，片区党总支书记兼任综合治理组长，统筹辖区各类资源和人员开展基层党建、基层治理和公共服务等工作，有效打通了基层治理和党群服务“最后一公里”。

家住公明街道宏发上城花园的麦女士告诉记者，“党建+物业”服务模式让居民有了满满幸福感。原来，按照一个小区（片区）一个党支部，一个党支部一个阵地，一个楼栋一支服务队，一支服务队一个党员的标准，光明区建立了“党员到户、服务到家”的机制。

前瞻调研



图为江苏省淮安市洪泽区三河镇一板材加工工厂工人在生产加工模板。
万 震摄(中经视觉)

实施乡村振兴战略是党的十九大作出的重大决策部署，是全面推进农村和农业现代化的重大历史任务，也是从根本上解决“三农”问题的总抓手。

聚焦农民最关心的是乡村振兴取得成效的前提。近期，笔者根据乡村振兴总要求，设计了由11项指标组成的“江苏苏北地区乡村振兴满意度”调查问卷，并选取江苏省连云港市委党校及县（区）委党校春季和秋季乡科级干部培训班、大学生村官培训班等班次的学员开展了无记名问卷调查。

与所有沿海发达省份一样，以整体富裕著称的江苏也有自己的落后地区——苏北。苏北由徐州、连云港、宿迁、

将矛盾化解在基层

——深圳光明区基层社会治理调查

经济日报·中国经济网记者 杨阳腾 通讯员 李希文



“辖区党员总会前往居住地社区、单位所在地或联系点社区报到服务，对所负责片区的小区楼栋居民提供义务服务，解决群众身边的‘急小难事’。”麦女士说。

在各小区楼栋醒目处，还公示了党员服务内容和联系方式，群众如有需求可24小时联系党员。据统计，今年以来，光明区已开展“一一对多”党员结对帮扶关爱服务项目20多个，累计服务2250多次，其中服务70岁以上老年人1364人、残疾人375人、一般精神障碍者227人。

由于辖区内有大量流动人口，因此以建筑工人为主体的外来人口服务模式，成为光明区社会治理的探索切入点。

在玉塘街道，元昇厂片区城市更新项目建设工地建起了独具特色的“筑梦·红色家园”党群服务中心。内部设有“红色加油站”（组织生活室）、“红色映像馆”（影视播放室）、“红色思想库”（党建书吧）等党建功能区，以及“心灵会客室”“健康体检站”“童趣亲子园”等党建服务区。“专业社工+党员义工+工友义工”的联动模式，为建筑工人提供全方位、有保障、有活力、有发展的专项服务。

务工人员裴先生告诉记者，这个温馨家园提供了简单医疗、亲子等特色服务，让工友们找到了家的感觉。依托“筑梦·红色家园”，玉塘街道还组建起红色家园党支部，将驻地建设单位28名流动党员吸收进组织，形成自主管理和自我服务的良性循环。玉塘街道党工委书记刘琨介绍，近一年多来，“筑

梦·红色家园”累计为4.7万人次工友提供了服务。期间，项目工地未发生一起劳资纠纷上访和打架斗殴等社会治安事件。

党建引领下的贴心服务，暖了辖区居民的心田，培育出文明和谐之风，汇聚起强大的社会凝聚力。

四级平台化解矛盾

回想起前段时间的“2000元工资事件”，首次到光明区务工的李中（化名）直呼“给力”。

不久前，因老板所发工资比之前承诺的低，李中提出辞职。不过，老板却故意拖欠2000元工资不发。无奈的李中在住处门口看到一个诉求服务公示牌。他抱着试试的态度，拨通了网格员电话。没想到，网格员立即带他去社区群众诉求服务大厅登记诉求，并帮其联系法律援助等相关部门，老板被约谈后随即支付了拖欠李中的工资。

李中遇到的问题顺利解决得益于光明区搭建的“1+6+31+N”四级群众诉求服务平台。光明区委常委、政法委书记何奕飞告诉记者，光明区在原有区、街两级人民来访接待场所基础上，建立了1个“区群众诉求服务中心”，6个“街道群众诉求服务中心”，31个“社区群众诉求服务大厅”，并在辖区工地、小区、学校、医院、工业园区等人员密集、矛盾易发场所建立

了191个“群众诉求服务站”。目前，全区已建成群众诉求服务站229个，群众集中在哪里，站点就建到哪里。

有了糟心事、烦心事、忧心事，群众也可在手机上通过微信小程序、“i深圳”和“治理通”等实现诉求服务事项一键上报，足不出户即可反映诉求。

在光明区内，还有一支规模达到3.6万多人的平安员队伍，其中有辖区楼栋长、网格员、物管员、社区“五老”人员、义工等14类社会力量。每当群众有诉求，他们总是能第一时间发现，并及时上报矛盾排除隐患，居民们也给他们取了一个响亮的名号——“矛盾与诉求的瞭望者”。

今年3月份，光明区马田街道一家服装材料外贸企业因疫情遇到严重困难，并在4月21日宣布破产。497名员工被拖欠近500万元工资。

当时，该企业还拖欠着房租及借款800多万元，多个矛盾点都有一触即发之势。发现隐患的马田街道平安员第一时间上报了情况。光明区立即成立工作专班，下沉一线社区。在企业破产后的第10天，494名员工签署调解协议，实现“矛盾化解在源头、问题处理在基层”。为克服以往“各自为战”的弊端，光明区建立了“吹哨报到”机制，授权社区党委书记以信访联席办名义“吹哨”，要求责任部门到场参与联合接访调处，把社区从基层部门变成解决矛盾的基层枢纽。同时，区、街道、社区三级分别建立指挥群，对本级无法及时化解



左图 4月1日，光明区群众诉求服务中心召开培训会。
肖 绮摄(中经视觉)

的信访事项及时提级研究，确保光明区的问题解决在光明。

智慧管控有系统，闭环管理“无盲区”，也是光明区从源头化解矛盾的一大亮点。

据了解，光明区研发出群众诉求智慧管理系统，开设区、街道、社区和个人端口，畅通各级平台信息流转渠道，实现群众诉求事项上报、受理、化解、确认、反馈全流程闭环管理。全区信访矛盾风险评估应用系统则能生成风险评估图，实时掌握全区信访情况。

“群众诉求智慧系统已汇入政法、公安、检察院、法院、教育、劳动、住建、群团等部门数据资源，实现多中心整合、多部门联动、多平台合一。”何奕飞介绍，一年多来，该平台共受理矛盾纠纷15754宗，化解15677宗，直接服务群众63482人次。

法律咨询及时到位

法律是化解矛盾的最后手段。光明区创新思维，依托全区基层治理体系架构，打造“500米公共法律服务圈”，将法律手段贯穿矛盾化解始终，形成覆盖时空、高效便捷、智慧精准的现代公共法律服务模式。以不和稀泥、以疏代堵的方式，依法依规将“大事化小、小事化了”。

2019年9月12日，光明区首个“500米公共法律服务圈”建设试点——维珍妮园区公共法律服务工作室揭牌成立，形成了可复制、可推广的经验做法。此后，法律顾问常驻模式在全区迅速推广。

据介绍，依托“1+6+31+N”群众诉求服务体系，目前全区已完成229个公共法律服务站点建设及驻点法律服务全覆盖，以触角式服务延伸至住宅小区、企业园区、学校、医院和建筑工地等人员密集区，全面完成500米公共法律服务网络搭建。

2019年，光明区首批行业式、品牌式调解工作室——“老洪调解室”和“晓燕调解室”在深圳成立。

在推进“500米公共法律服务圈”

过程中，光明区创新性地实施调解员与社区法律顾问“牵手计划”，通过律师与调解员共同参与调解，为多元化纠纷解决机制提供有益探索。

去年11月份，光明区某大型工地一个标段工程已经完成，但由于总承包人与分包人相互推诿，70多名农民工的60多万元薪水尚未结清。接到求助后，驻点社区法律顾问仔细梳理复杂的合同关系，由调解委员会将总承包人与分包人同时约到现场，驻点法律顾问向两个单位的负责人阐明他们应当承担的法律责任及如果不担责可能发生的法律后果，要求他们作出承诺确保尽快发放工人工资。最终，双方暂时放下彼此钱款方面的纠葛，承诺先保证农民工工资发放。

2020年是光明区“营商环境优化年”和“治理能力提升年”。为从源头助力企业法律风险和纠纷隐患防控，光明区整合三级法律顾问87人组建企业法律服务团，集中开展民营企业法治体检和农民工劳动合同普查体检活动。

尤其是疫情期间，光明区的社区法律顾问通过上门走访开展法治体检、微信问诊、直播现场解答、抖音普法等多种方式为企业复工复产保驾护航，帮助企业查找制度漏洞和薄弱环节，提出预防风险、解决纠纷的意见建议，为企业长期稳定发展构筑“防火墙”。

截至目前，企业法律服务团共计走访民营企业379家，向企业发出问卷调查154份，开展专项法治体检120多次，梳理企业法律风险点99个，出具法治体检报告及各类专业法律意见建议128份。累计为在建298个政府和社会投资项目普查劳动合同8383份，涉及农民工23000多人，排查化解劳资法律风险及纠纷隐患近200个。

“把老百姓大大小小的事都办好，小事不出街道，大事不出区，矛盾不上交。”这种模式已在光明区蔚然成风，并赢得百姓赞誉。6月初，广东省信访局派出专项工作组调研光明区，在高度评价“光明模式”的同时，要求将这一社会治理模式总结推广到珠三角人口密集地区乃至全国。

在光明区委书记王宏彬看来，加强和创新社会治理，关键在体制创新，核心是人。要不断适应新形势、新变化，尊重人民群众情感，倾听人民群众呼声，切实解决好人民群众最关心最直接最现实的利益问题。王宏彬表示，光明区将结合粤港澳大湾区建设和中国特色社会主义先行示范区建设，按照光明区2020年营商环境和治理能力提升年工作部署，总结巩固成功经验，继续探索新形势下党建引领基层治理的有效途径。

对苏北地区乡村振兴满意度的调查

□ 刘南秋

在地区政府补贴、财政投入、政策扶持和融资便利性等表示满意，仅有2.8%的受访者表示不满意。这一方面得益于国家财政支农政策力度加强，另一方面得益于金融供给侧结构性改革的推进，普惠制金融政策和农村金融政策大大拓宽了农民资金获得的渠道和便利性。

生态宜居也是农民较为关心的一个方面，这涉及乡村基础设施、农村公共服务、乡村治理等多个层面。不过，调查显示，老百姓对这方面的满意度较低，仅有39.4%的受访者对乡村基础设施建设感到满意，37.6%的受访者对农村公共服务层面感到满意。不满意的原因主要在于生活垃圾不能及时得到处理，生活污水管道设施不足，行政村内道路没有完全实现硬化等。另有高达39.4%的人对乡村治理感到一般或不满意，不满意的原因主要是村领导带动力不强。

在生活富裕这一总要求中，受访者满意度较高。具体来看，70.6%的受访者对农村医保和社保制度较为满意，尤其是农村医疗保险和大病报销制度改革在很大程度上缓解了农民医疗负担，

农村养老保险可以保障农民年老后基本生活，让更多农民对未来有期待；42.2%的受访者对所在地区乡村政府职业培训、农民返乡就业表示满意，45.0%的受访者表示对当地政府实施的精准扶贫工作较满意，这两项举措很好地解决了农民就业创业问题。

乡村振兴事关乡村长远发展，需要多方了解农村农民所需。调查发现，17.9%的受访者认为应该大力发展乡村经济，15.1%的受访者认为应该加快补上农村基础设施建设短板，其后是增加收入、提高乡风文明和增强乡村建设中政务的透明度，分别占受访者的14.0%、14.0%和8.2%。

通过调查问卷分析，笔者认为，政府要高度重视乡村振兴战略推进过程中农民的新需求和新问题，要在解决历史遗留问题基础上解决新问题，实践中要突出强调以新发展理念为指导，牢牢把握以人民为中心的发展导向，切实做到“想农民之所想，急农民之所急”。

具体而言，一是要加大政府带动农民就业增收支持力度。在调查中发现，

58.7%的受访者认为农民就业与增收是乡村振兴需要首先解决的问题，36.2%的受访者认为乡村振兴的最大挑战是农村对各类资源吸引集聚能力差，应通过政策引导，重塑乡村资金、人才、技术等要素环境，以财政支农政策创新和金融供给侧结构性改革，引导鼓励城市资本和社会资本下乡参与乡村振兴，要加大农村基础设施投资力度，拓展乡村服务功能；引导农村一二三产业融合发展、专业化发展和特色化发展。

二是要加大政府对培养新型职业农民的支持力度。人才是乡村振兴的第一资源，新型职业农民是未来传统农民发展的方向，是乡村振兴的决定性力量。调查显示，44.9%的受访者认为政府应加大对新型职业农民的培养和支持。乡村振兴离不开致富带头人，江阴的华西村、常熟的蒋巷村、连云港的西棘荡村等诸多乡村振兴实践就是有力证明。政府需要多方发力，通过农村人才政策引导培育基层组织引路人、产业发展推动人、乡风文明传承人、农业科技推广人和脱贫致富带头人。

三是要筑牢乡风文明根基。乡风文明是塑造新型农民和提高乡村治理质量之魂。调查显示，村民思想落后是乡村振兴战略的最大挑战之一。要引导广大农民讲文明、改陋习、树新风，形成健康淳朴与文明和谐相互彰显的新型乡风、民风和村风。

四是要锻造农村良好政治生态。乡村善治决定乡村振兴的成败。调查发现，村一级组织一定程度上存在小微权力腐败现象，认为较严重的占11.0%，比较严重的占5.0%，主要表现为村级账务不公开、侵占村集体资产等。解决这些问题，需要健全自治、法治、德治相结合的乡村治理体系，加强党对“三农”工作的领导，加大对村级党组织书记履职行为排查力度，调整整顿软弱涣散党组织，推行“区域党建联合体”，推动基层组织从单兵突进向整体提升转变；积极借鉴“村民议事厅”经验，推动乡村治理从松散向有序转变。同时，加大基层小微权力腐败惩处力度，为推进乡村振兴战略营造良好政治生态。

（作者单位：中共连云港市委党校）