

“枫桥式工作法”与基层社会治理效能提升

王斌通

[摘要] “枫桥式工作法”是新时代“枫桥经验”促进基层社会治理现代化的重要方式，是广大党员干部群众在各行各业各领域社会治理实践中秉持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理理念推动矛盾纠纷预防化解的工作方法，具有鲜明实践特点。以“枫桥式工作法”推动基层社会治理效能提升，需要加强多元共治，增强社会治理的系统性与协同性；创新智慧治理，提高预防型法治建设能力与水平；深化调解运用，实现调处息争与权益维护良性互动；提高治理质效，营造安定和谐有序的社会环境。

[关键词] 新时代“枫桥经验”；枫桥式工作法；基层社会治理；社会治理效能

[中图分类号] D63

[文献标识码] A

[文章编号] 1674-7453 (2024) 05-0028-11

新时代“枫桥经验”是习近平新时代中国特色社会主义思想的重要成果，是马克思主义中国化最新成果同中国基层社会治理实践相结合、同中华优秀传统文化相结合的典型经验，也是基层干部群众首创精神在基层社会治理领域的生动体现。党的二十大报告指出：“健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能。”“在社会基层坚持和发展新时代‘枫桥经验’，完善正

确处理新形势下人民内部矛盾机制”。^[1]2023年，中央政法委在全国范围内评选出104个“枫桥式工作法”单位，同年11月6日，习近平总书记会见全国“枫桥式工作法”入选单位代表，向他们表示诚挚问候和热烈祝贺，勉励他们再接再厉，坚持和发展好新时代“枫桥经验”，为推进更高水平的平安中国建设作出新的更大贡献。^[2]社会治理效能对社会治理目标的正确性及其实现程度

[基金项目] 陕西省社科基金项目“弘扬‘枫桥经验’，推进基层社会治理能力研究”（2023FY09）；陕西省社科基金项目“延安时期中国共产党依规治党的制度经验研究”（2022E020）。

[作者简介] 王斌通，西北政法大学中华法系与法治文明研究院执行院长。

的综合反映，是衡量社会治理成果的重要尺度。“枫桥式工作法”以效能为导向，其形成、发展、实践的过程，既是学习、创新和推广新时代“枫桥经验”的过程，也是实现基层社会治理现代化的过程。对“枫桥式工作法”助力基层社会治理效能提升进行学理化阐释，是坚持和发展新时代“枫桥经验”，加强和推进基层社会治理创新的内在要求。

一、“枫桥式工作法”：新时代“枫桥经验”促进基层治理的重要方式

新时代“枫桥经验”是中国式社会治理现代化的典型样本，是具有自主性、本土性、人民性的基层社会治理和平安法治建设的原创性概念。作为新时代“枫桥经验”促进基层社会治理的重要方法探索，“枫桥式工作法”具有以下理论意涵：

（一）“枫桥式工作法”符合新时代“枫桥经验”的精神实质

“枫桥经验”从提出、发展到提升为新时代“枫桥经验”，持久保持活力与生命力，主要归功于其深谙“变”与“不变”的马克思主义辩证法精髓。“变”体现在“枫桥经验”在不同时期根据差异化的治理需求和解决社会主要矛盾的需要，与时俱进地作出回应，不断丰富内涵和特征，形成合乎时代发展潮流的治理模式；“不变”的则是其始终坚持党的领导、尊重群众的首创精神、激发群众参与基层治理的热情，始终关注基层矛盾纠纷的化解、群众利益诉求的平衡与和谐社会秩序的维护。而“枫桥经验”的发展历程表明，社会治理现代化首先需要坚强有力、代表人民利益的领导核心。在党的领导下，始终凝聚人民共识、代表人民利益，锲而不舍地追求现代化目标。同时，需要一系列系统性的理念、制度、机制、方法创新。聚焦

社会主要矛盾的变化，通过系统治理、综合治理、依法治理、源头治理，实现社会建设与经济发展同步、平安幸福与民生改善共进。在此意义上，新时代“枫桥经验”的精神实质就是在党的领导下，突出基层导向，坚持群众路线，将为民、便民、利民的触角延伸到千家万户，综合运用法律、道德、政策、社会规范、科技手段等方式，把矛盾化解在基层、把问题解决在当地、把隐患消除在萌芽状态，实现一方的和谐平安。

“枫桥式工作法”诞生于各地坚持发展新时代“枫桥经验”的具体实践，并在基层治理现代化进程中展现出积极成效，其发展、演变充分体现了新时代“枫桥经验”的精髓。首先，党建引领是“枫桥式工作法”的本质特征。新时代“枫桥经验”持续自我革新与发展的核心在于坚持党建引领，这也是其政治优势的直接体现。“枫桥式工作法”诸多实践无一例外地强调基层党组织充分发挥其统筹协调、把握大局的领导作用，强调以基层党建引领社会治理，尤其鼓励党员干部时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，设身处地为群众着想。其次，以人民为中心是“枫桥式工作法”的灵魂所在。“枫桥式工作法”虽然在一个个独立的治理单元中脱颖而出，但均不约而同地保持开放包容的姿态，吸纳社会力量参与治理，在纠纷化解中赢得群众信任，在沟通交流中增进情感联系，体现出一刻也不离开群众、一切为群众利益服务的宝贵品质，真正稳固基层社会治理的民心基础。再次，平安和谐是“枫桥式工作法”的价值追求。尽管“枫桥式工作法”形式各异，但均致力于解决社会矛盾纠纷，为群众营造一个关系融洽、安居乐业的社会氛围。因而，“枫桥式工作法”实质上为广泛动员群众、团结群众化解各类冲突与分歧，兼顾社会稳定与经济安全，维护和谐有序的社会环境提供了具有时代特色的方法论。

(二)“枫桥式工作法”体现新时代“枫桥经验”的实践要求

新时代“枫桥经验”的实践要求是：立足预防、立足调解、立足法治、立足基层，切实做到预防在前、调解优先、运用法治、就地解决。^[3]“枫桥式工作法”深刻践行了新时代“枫桥经验”的实践要求。一方面，“枫桥式工作法”恪守居安思危、防微杜渐之道，突出源头预防。“消未起之患，治未病之疾，医之于无事之前”^[4]是古人奉行的处世之道。这就说明，无论是治国理政、为人处世还是救死扶伤，均需保持忧患意识，常备不懈，并采取积极的预防措施。“枫桥式工作法”探索机制建设在前、预防预测在前、依法防范在前，第一时间减少纠纷发生、防止矛盾激化。与此同时，“枫桥式工作法”大量运用调解定分止争。调解被国际社会誉为“东方经验”“东方之花”，是我国独创的化解矛盾、消除纷争、促进和谐的非诉讼纠纷解决方式。“枫桥式工作法”重视理顺矛盾纠纷发展脉络，打通矛盾纠纷调处环节，整合各级各类调解资源，形成了矛盾纠纷预防化解体系化的工作合力，从而有效发挥调解作用，以评理说法消解群众心结，以即时履行恢复群众利益。对调解不成的，根据矛盾纠纷性质，引导转入诉讼等程序，增强矛盾纠纷化解的整体效果。

另一方面，“枫桥式工作法”强调运用法治思维、法治方式解决问题。在法治轨道上推进社会治理现代化，是新时代“枫桥经验”的显著特色。法治既有助于合理界定多元主体的责任和合作空间，确保政府管理和基层自治边界清晰且能良性互动，形成源头治理的制度基础；也有助于通过制度机制建设满足人民群众对美好生活的向往和日益增长的法律服务需求，培养群众养成依法主张权利、解决纷争的习惯。“枫桥式工作法”具有诸多法治元素：注重法治政府、法治社会、法治文化建设，注意以机制创新整

合党政机关、政法部门等力量，提倡发挥法治的基础性、服务性和保障性作用，鼓励通过释法说理提升群众的法律意识，等等。此外，“枫桥式工作法”也具有明显的基层导向。基层社会治理是国家治理的重要维度，且历来是国家治理的难点。新时代“枫桥经验”扎根基层，“枫桥式工作法”也立足基层，二者均重视从基层最小单元、最小细胞抓起，推动重心下移、力量下沉、资源下倾，守住安全稳定底线，有效防止矛盾风险向上传导、向外溢出。在“枫桥式工作法”中，无论是“一站式受理、一揽子调处、全链条化解”的平台建设，还是矛盾纠纷多元化解机制的优化，都建立在服务基层的基础之上。

(三)“枫桥式工作法”丰富新时代“枫桥经验”的推广路径

新时代“枫桥经验”在发展过程中形成了“需求—回应—推广”的制度生成路径，尤其回应了现阶段基层社会治理呈现出的治理主体的多元化、治理过程的协商性与协作性、治理手段的柔性化等趋势，并且已经由乡村基层治理经验向城乡基层社会治理经验乃至向市域社会治理经验拓展，使得这一经验更具普遍性、包容性、适应性和可复制、可推广的可能性。譬如，在层级结构层面，现已形成了“市—县—乡镇（街道）—村（社区）”多层级治理的“枫桥经验”；在治理空间层面，由单纯的物理空间治理向虚拟空间治理延伸，形成线下与线上融合发展、虚实互嵌的“枫桥经验”；在治理内容层面，由预防化解社会矛盾纠纷向提升公共服务水平、改进便民服务作风、完善基层监督机制、促进经济社会发展等方面延伸，伴随着公安、司法、检察、纪检监察、信访、税务、乡镇（街道）、村（社区）、学校、医院、景区、企业等领域“枫桥式”特色创建的开展，形成了各行业各领域相互补充、协调发展的“枫桥

经验”；在应用区域层面，由发源地诸暨的“枫桥经验”、发展地浙江的“枫桥经验”向中西部地区拓展，塞上“枫桥经验”、牧区“枫桥经验”、海上“枫桥经验”等范例纷纷涌现，形成了在国土治理空间上具有全局性、战略性、长远性的全国性“枫桥经验”。

“枫桥式工作法”进一步提升了新时代“枫桥经验”的推广价值。“枫桥式工作法”源于基层，深耕基层，与党密切联系群众的重要工作方法“一线工作法”“四下基层”等具有高度的契合性。作为一种细致入微的为群众排忧解难的工作方法，“枫桥式工作法”体现了一切从实际出发的思想路线和求真务实、真抓实干的工作作风，赓续了党关注基层、深入一线、善于调查研究、善于做群众工作的优良传统。“枫桥式工作法”所释放的社会治理效能，是领导干部主动身处最基础的治理单元，创新矛盾纠纷多元化解体制机制及方式方法的产物。也正是在全国“枫桥式工作法”先进典型的激励下，各省、市也于当前遴选并发布省域、市域内的“枫桥式工作法”优秀单位，支持各行业各领域主动寻找自身工作与新时代“枫桥经验”的衔接之处，增强干部群众发现问题的敏锐性和正视问题的自觉性，启发各级党政机关和广大党员干部从工作实际出发理解、珍惜、弘扬新时代“枫桥经验”，加深对具有中国特色的原创性社会治理经验的认识。这些举措助力了新时代“枫桥经验”从“地方风景”跃升为“中国全景”，极大地彰显出新时代“枫桥经验”所具有的广泛意义和应用价值。

二、“枫桥式工作法”的实践特点及社会治理功能

现阶段，全国各地坚持发展新时代“枫桥经验”，探索创新“枫桥式工作法”，取得了引

人瞩目的成绩。在全国“枫桥式工作法”先进典型的激励下，各省市及行业部门纷纷推出体现自身特色的治理品牌或治理方法，使“枫桥式工作法”呈现出百花齐放、百舸争流、各展其长的生动局面。

（一）“枫桥式工作法”的实践特点

其一，覆盖面广，形式多样，凸显出治理品牌的引领性。新时代“枫桥经验”久负盛名，常被誉为政法综治战线的一面旗帜，是被实践检验了的经典社会治理品牌。因此，在“枫桥式工作法”实践中，支持力度最大、创建范围最广的是各政法单位，传统的政法委、公安、检察、法院和司法行政等系统均为“枫桥式工作法”的积极推动者。新时代“枫桥经验”发源地浙江省绍兴市诸暨市委政法委打造“一站式、一码管”综合解纷工作法，借助科技手段，优化平安法治建设数字化服务平台，推进“简易矛盾村社化解，复杂矛盾镇街首调，疑难矛盾市级包案”，确保矛盾化解“件件有着落”，为全国各地以智慧赋能基层社会治理树立了榜样。而政法单位往往又将“枫桥式工作法”与“枫桥式公安派出所”“枫桥式人民法庭”“枫桥式检察室”“枫桥式司法所”等有机结合，尤其是许多创新做法得到中央政策文件的支持，对执法机关和司法机关提升参与社会治理的能力和水平提出更高要求，使新时代“枫桥经验”在政法系统的创新发展既有品牌打造，也有方法革新。可以说，全国各地围绕“枫桥式”基层治理单元的实践探索层出不穷，而“枫桥式工作法”实践探索并不局限于上述部门，基层人民调解委员会、行业性专业性人民调解组织等也纷纷参与其中，极大地拓宽了“枫桥式”特色创建的广度。

其二，场域延伸，城乡并重，凸显出治理思维的拓展性。长期以来，公众对新时代“枫桥经验”的认识多局限于乡村治理，而“枫桥

式工作法”表明,无论是北京、上海、天津、重庆等超大城市的党政机关、政法单位、街道、社区,还是其他城市的基层治理,均为新时代“枫桥经验”注入了时代智慧,推动了这一经验向城市的延伸和升级,使新时代“枫桥经验”成为名副其实的城乡一体治理的典型经验。譬如,北京市某区是首都功能核心区,其基层单位大都是典型的城市社区,面对社区发生的传统纠纷和新兴矛盾,该区人民法院打造“全周期”诉源治理工作法,通过能动履职、诉调对接、以案说法等推动治理效能提升,达到在城市社区化解矛盾、促进善治的效果。^[5]江苏省南京市某街道针对辖区商铺云集、租赁纠纷频发的状况,推行“三定”(定包案领导、定工作专班、定接待场所)、“三查”(查对各方诉求、查明实际责任、查清利益链条)、“三责”(明晰开发商责任、明晰商管公司和物业公司责任、明晰商户自身责任)工作方式,促进租赁纠纷就地化解。^[6]四川省成都市某街道探索建立“信托制”物业管理模式,编制《住宅小区(院落)“信托制”物业服务指南》,着重化解困扰群众生活的物业纠纷。^[7]以上案例,为形成新时代“枫桥经验”城市版贡献了可供参考的成功方案。

其三,扎根基层,贴近生活,凸显出治理本质的人民性。目前探索“枫桥式工作法”的单位和部门,均肩负着创新基层社会治理、与群众保持密切联系、直接为群众排忧解难的职责。而基层单位和部门的纠纷化解能力是打通服务群众“最后一公里”的关键所在。各行业各领域的“枫桥式工作法”实践,显示出各基层治理主体对群众路线的坚守,每一处“枫桥式工作法”实践,均具有依法履职、推动自身工作发展以及服务群众、满足群众对公平正义需求的功效。上海等地甚至将“枫桥式工作法”延伸至以迪士尼主题乐园为代表的旅游度假区,在景区建立有专业调解员入驻的流动警务

站,以高效率的“移动调解”,增强各治理主体之间的紧密度、协调度、契合度,为游客排忧解难,使群众在旅游度假和纠纷化解过程中感受到调解工作所带来的舒心与暖心。^[8]这就说明,“枫桥式工作法”在不断适应社会所需、群众所盼,不断改进党在基层的领导方式,不断创新群众工作的体制机制和方式方法,不断调动人民群众参与基层社会治理的积极性、主动性和创造性。各类实践最终殊途同归,均服务于以人民为中心的社会治理现代化,形成最大程度激发基层社会治理效能的“组合拳”。

其四,因地制宜,推陈出新,凸显出治理文化的传承性。一个国家的治理方式,必然带有其历史文化的深刻烙印。正如新时代“枫桥经验”所体现的“两个结合”属性,“枫桥式工作法”也无一例外地践行了“坚持把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合”。^[9]各地尤其注意从自身历史文化资源中汲取优秀因子,结合社会治理创新需要,加以创造性转化和创新性发展,厚植“枫桥式工作法”的文化底蕴。陕西省榆林市某镇继承和发扬老一辈革命家“把屁股端端地坐在老百姓这一面”^[10]优良作风,与新时代“枫桥经验”相融合,探索出“说事堂”这一带有红色文化、地域文化鲜明特色的邻里解纷平台,鼓励乡里乡亲共同说事讲理化解矛盾纠纷。山西省晋城市某派出所从赵树理文学作品《三里湾》中提炼出解纷参照,创新推出“赵树理调解”工作法引导群众“树理”“明礼”“知法”,起到“未病先防、已病防变、病愈防复”的治理效果。^[11]广东省梅州市某镇挖掘围龙屋(又称围屋)所蕴含的“诚信友爱、崇德向善、尚法明理、和睦亲邻”文化精髓,建设顺应时代潮流的客家精神家园,推动矛盾纠纷在围屋、家训乡规进围屋、村民议事到围屋,有效化解邻里纠纷、家庭纠纷,让围龙屋成为具有客家特色的法治教育基地、定分止争平台。^[12]

（二）“枫桥式工作法”的社会治理功能

第一，党建引领，多元联动，推动基层社会系统治理。社会治理是一项覆盖面广的系统工程，需要全社会共同参与。新时代“枫桥经验”通过“党建+社会治理”推动服务型党组织建设，充分发挥中国共产党的政治优势和中国特色社会主义的制度优势，将推动党组织自身建设和社会治理共同体建设有机结合；各级党组织强化对社会治理的领导，加大统筹谋划和组织协调的力度，实行党建对社会治理的政治引领、组织引领、能力引领、发展引领、服务引领，确保社会治理工作有序、高效推进。现阶段“枫桥式工作法”坚守系统治理的准则，发挥党组织协调各方、统筹指导的优势，通过多主体协同发力，持续推动社会治理走向精细化。“枫桥式工作法”自觉贯彻党对社会治理、平安建设、法治建设的政策方针，积极探索新时代群众工作的途径和方法，普遍构建起党组织领导下政府、企事业单位、社会组织、人民群众等共建共治共享的社会治理格局。各行业各领域在此基础上立足于现阶段矛盾纠纷的发展规律，完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制，对不同的矛盾纠纷层次、类型，实行精准研判、属地管理、分流疏导、分级负责、归口调处，搭建起了“阶梯式”“联动式”的矛盾纠纷多元预防化解体系，让社会治理现代化更具系统性和便捷性。

第二，刚柔并济，实质解纷，推动基层社会依法治理。法治社会是构筑法治国家的基础。需弘扬社会主义法治精神，传承中华优秀传统文化，引导全体人民做社会主义法治的忠实崇尚者、自觉遵守者、坚定捍卫者。法治在国家治理和社会治理中发挥基础性作用，稳定预期，保障长远利益，法治元素和法治精神贯穿了以新时代“枫桥经验”为代表的一切社会治理实践的全过程。在全面依法治国背景下，新时代“枫桥经验”尤其强调以法治思维和法

治方式作为维护社会稳定的基础，确保矛盾解决和社会治理均在法治框架内进行。“枫桥式工作法”适应群众法治意识、维权意识普遍提升的趋势，强调畅通群众诉求表达渠道，以法治所体现的底线思维为基点，综合运用常情、常理、常法，辅之以必要的乡规民约、社区公约、行业章程甚至是体现基层自治活力和创造力的家规、家训，从而发挥法律与民约协调共生、相互促进、共同作用于矛盾纠纷预防化解的特殊功用，减少社会对抗，修复人际关系，推动矛盾纠纷实质性化解，及时高效地维护群众的合法权益，真正促进案结、事了、人和。因此，“枫桥式工作法”伴随着法治社会建设步伐的加速而不断完善，又对社会治理法治化产生积极影响。

第三，以和为贵，多措并举，推动基层社会综合治理。“以和为贵”“综合治理”是中华优秀传统文化所蕴含的治国理政的思想智慧，为我国社会治理现代化提供了重要的文化价值支撑。中华民族十分推崇人与自然、人与人之间的和睦相处，所谓天时不如地利，地利不如人和。“礼乐刑政，其极一也，所以同民心而出治道也”。新时代“枫桥经验”不仅促进基层平安和谐，其重要的成果和最鲜明的特色更体现为实现自律和他律、刚性和柔性、治身和治心、人力和科技相统一。换言之，新时代“枫桥经验”注重整合各方资源和力量，实现从单一应对到群策群力的转变，为化解潜在或易发矛盾纠纷提供最优方案。“枫桥式工作法”表现出自治为基、法治为本、德治为先、智治为辅的特点，并促使道德、法律、政策、科技等手段和调解、和解、诉讼、仲裁等路径互联互通、优势互补，释放综合性、系统性的治理效能，增进社会治理的活力和动力，既确保细小纠纷、一般纠纷化解的即时性，也为解决跨界性、关联性、复杂性的社会矛盾纠纷提供条件，让人

民群众无论是在矛盾纠纷消解在未然之前，还是依法化解在已然之后，均能充分享受到良法善治所带来的平安环境和治理红利，既心情舒畅又关系和谐。

第四，标本兼治，以文化人，推动基层社会源头治理。新时代“枫桥经验”凸显人民利益至上，将人民群众的需求和关切作为社会治理重点。预防风险、化解争议，不仅是为了一时一地之和谐，更强调以矛盾纠纷多元化解促进各项工作，保障和增进人民的福祉，从根源解决群众急难愁盼的问题。因此，新时代“枫桥经验”构建事前预防、事中疏导和事后回访相结合的工作机制，防止问题反弹，切实提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。除此之外，新时代“枫桥经验”建立了舆论宣传矩阵，其价值观念通过传统媒体、新媒体或“枫桥经验”陈列馆的以案释法、议案说理不断内化于人民群众的言行之间。“枫桥式工作法”不仅强调建设精于治已病、指导治小病、推动治未病的源头解纷体系，保证基层社会治理中的问题从源头得以解决，同时重视法治文化、社会治理文化建设，将中华优秀传统文化、社会主义核心价值观中存在的贵和尚中观念融于矛盾纠纷多元化解过程，或者“一站式”解纷平台，让群众感受到文化的沁润和魅力，在恢复受损权益、维护合法利益的同时，减少再起争端与是非之心，使矛盾纠纷化解的过程一并具有实现法安天下、德润人心的宣传教育功能。

三、优化“枫桥式工作法”助力社会治理效能提升的实践路径

“枫桥式工作法”坚持问题导向、结果导向，整合基层优势资源，夯实国家善治根基，助推社会和谐稳定，对优化社会治理效能提升路径具有积极意义。

（一）加强党的领导下的多元共治，增强社会治理的系统性与协同性

多元共治改变党政管理的传统思维，强调在党的领导下，由各方力量协同治理，在有机互动中提升社会治理效能。它基于共同利益和价值追求，依托制度关系发挥整体合力，最大程度实现利益诉求，意味着治理方式必须从碎片化向整体性治理转变，以共同的利益、价值和方式为前提，依靠党委领导、政府主导、社会力量参与和人民群众自治等方式协同治理，形成的具有高度认同感、归属感和凝聚力的生命有机体。每一个“枫桥式工作法”的实践探索，均是基层社会将构建共建共治共享社会治理共同体与具体工作相结合的积极尝试。尤其是新时代“枫桥经验”发源地诸暨市各种“枫桥式工作法”与“枫桥式”特色创建，既强调不同部门、不同行业自主进行制度机制探索，也注重依托浙江省实施的“141”基层社会治理模式，通过多层级、多平台的协同合作，实现基层社会治理的全面覆盖和高效运作。后者以县级社会治理中心为核心，联通乡镇（街道）、农村（社区）治理中枢，以市场监管、综合执法、便民服务等平台为支撑，实现“一窗受理、多证联办、网上流转、城乡通办”，最大限度提升了服务效果，优化了服务对象的体验感受，开辟了新型治理路径。

这就启发着现阶段的社会治理：一方面，要积极增强横向层面不同部门之间协同互动和纵向层面上下级部门之间衔接联动，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，推动“枫桥式工作法”与完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台相结合，发挥全国“枫桥式工作法”先进典型的示范引领作用，实现“枫桥式工作法”系统化、规范化、长效化建设，避免各行业各领域在治理实践中各自为政、单打独斗、一盘散沙现象的发

生。另一方面,以海纳百川的胸怀平等对待各类社会主体,激发社会力量参与治理的热情,形成开放性治理架构和包容式治理样态。首先,加强社会力量对现有治理活动的参与,促进各类主体良性互动,形成破解社会治理难题的合力,尤其要鼓励、支持各类社会组织参与公安、检察院、法院、司法行政以及乡村、社区的社会治理实践。其次,培育和资助养老、教育、医疗等领域的优秀社会组织,推动志愿服务组织规范发展,鼓励各地组建适应经济社会高质量发展的专业性行业性人民调解组织,让更多社会资源与基层社会治理创新融为一体。再次,加强复合型高素质社会治理人才队伍建设,特别是通过招录与培训相结合的方式,注意从高等院校引入青年人才,同时鼓励和支持以短期培训、调查研究、挂职锻炼等方式,提升现有骨干人才的综合素质,进而锻造一支具有坚定理想信念、强烈家国情怀、扎实理论根底、过硬实践本领、鲜明协作精神的社会治理人才队伍。

(二) 创新智慧治理,提高预防型法治建设能力与水平

在社会治理格局中,智慧赋能常被赋予“智治支撑”的表述,它意味着借助数字化技术推动基层治理的现代化进程,进而提升基层治理的精准度、效率与科学性,实现基层治理的持续优化与创新发展。法治是现代国家治理的基本方式,也是最好的营商环境。“要推动更多法治力量向引导和疏导端用力,完善预防性法律制度”^[13]是坚持和发展新时代“枫桥经验”的必然要求。随着预防性法律制度建设的蓬勃发展,预防型法治已然成为新的法治样态。“在当代中国,预防型法治植根于本土源远流长的预防性治理传统,是本土传统和风险社会、科技革命交互作用的产物。”^[14]它与应对型法治关注事后依法处理不同,侧重于事前对法益损

害行为及风险的预防。预防型法治不仅强调观念的转变,而且尤其倚重信息化的支撑。“枫桥式工作法”坚持预防为先、运用法治、科技支撑相结合,既能满足化解婚姻关系、邻里矛盾、房产纠纷、土地争议等传统城乡矛盾纠纷的需求,也契合我国城市人口急剧增加、城市建设日新月异背景下市域社会治理现代化的需求,更符合以高水平治理护航经济社会高质量发展的需要。

提高预防型法治建设能力与水平,一是要重视智慧治理硬件与制度建设。通过数字政府、法院、检察院、公安等系统的协同推进,实现指挥调度、风险研判、矛盾化解、网格服务的全面覆盖,进而实现全域感知、深度思考和使用便捷的目标。二是高度重视数据信息共享。既要优化数据共享机制,推动各部门对社会治理形势进行联动分析和研判,为制定更为精准的基层治理策略提供科学依据;也要推进数字治理平台删繁就简、系统集成,避免重复建设、资源浪费,努力推动公共安全工作与网络信息技术的深度融合,创新公共安全防范手段和管理模式,有效提升维护公共安全的能力与水平。三是要充分重视信息保护和安全使用。用户数据亦是危险的潘多拉之盒,数据一旦泄漏,用户的隐私将被侵犯。隐私保护在大数据时代是不可回避的,需要拿出切实可行的法律、技术、管理措施,并严格遵照执行。同时,信息采集部门和广大群众均应养成保护个人隐私信息的意识和习惯,共同维护数据权益。

(三) 深化调解运用,实现调处息争与权益维护良性互动

调解是化解矛盾纠纷的第一道防线。新时代“枫桥经验”以润物细无声的方式,使蕴含其中的以和为贵、调处息争等价值理念融入社会基层治理的各个方面,并转化为集体的情感认同和行为习惯,内化为个体的精神信念、品质特征和行为准则,起到改良民风、化民成俗

的作用,塑造了情理法相统一、保护合法权益、帮扶弱势群体、促进和谐发展的枫桥调解文化。特别是在“枫桥式工作法”中,人民调解的“枫桥经验”、企业版“枫桥经验”调解模式脱颖而出。前者做优各类调解协调联动机制,统筹资源,推动形成以人民调解为基础,各类调解优势互补、协调联动的格局,把调解贯穿矛盾纠纷化解工作始终。后者以诸暨为例,当地聚焦“行业性专业性调解”,依托诸暨供电公司与市司法局联合成立纠纷人民调解委员会,选聘群众信任、业务过硬、公正护弱、仗义柔情的供电所一线员工担任“电力老娘舅”,将涉电矛盾纠纷化解在源头,实现由事后处置向事前预防转变,做到“人民电力为人民,矛盾化解在基层,专业服务到家门”,充分发挥了安全稳定秩序对企业高质量发展和法治化营商环境的促进作用。^[15]这些实践充分表明调解一贯具有裁判望之莫及的优势:高效率、低成本,更利于缓解紧张情绪,减少激烈对抗,修复人际关系。

提升调解能力,释放治理效能,需要在现有调解制度的基础上,适应城市矛盾纠纷、行业矛盾纠纷、涉外矛盾纠纷频发的新情况,继续完善涵盖人民调解、司法调解、行政调解以及社会调解等多个层面的多元化、协同性的调解体系,健全大调解机制,紧密结合各地基层社会治理的个性化需求,积极动员多方主体参与调解工作。尤其需要做到:第一,重视城市社区调解能力建设。有效开发和利用社区资源,健全由社区调解平台、调解组织、金牌调解员、调解志愿者组成的城市社区调解体系,发挥调解活动对处理社区事务、协调社区人际关系、促进社区良性发展的推动作用。第二,重视行业性、专业性调解组织建设。积极推动人民调解和各行业各领域调解力量融合发展,建立行业性、专业性调解人才库,组建适应物业纠纷、

消费纠纷、商事纠纷、医疗纠纷、劳动争议、环境污染、道路交通事故争议等化解需要的行业性、专业性调解组织。第三,重视涉外调解机制创新。积极响应“一带一路”倡议,服务统筹推进国内法治和涉外法治的现实需求,优化提升“枫桥式工作法”中涉侨纠纷多元化解成功做法,注重心理疏导、情理引导,依法维护华侨利益,探索“海内+海外”“线上+线下”侨益保护路径,为海外版“枫桥经验”的形成与完善提供有力支持。

(四) 提高治理质效,营造安定和谐有序的社会环境

高水平安全是高质量发展的前提,高质量发展是高水平安全的保障,二者辩证统一,相辅相成。构建和谐社会、建设平安中国,是新时代社会治理最核心的目标。坚持发展新时代“枫桥经验”,需要兼顾安全与发展的关系,不仅满足社会和谐稳定的基本要求,更要以长期的平安推动经济社会的健康发展。这就说明,“枫桥式工作法”不能仅就安全而求安全,而应以统筹发展与安全的视角,精准施策,争先创优,切实提升以安全为直接目标、以发展为长远追求的治理效能。在“枫桥式工作法”实践中,部分法院面对金融类纠纷收案持续上涨的情势,创新矛盾纠纷预防调处化解方式,推动更多法治力量向引导和疏导端用力,探索出集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享的现代化金融纠纷多元化解综合治理机制,夯实了金融业繁荣发展的法治保障。部分税务机关则将“枫桥式工作法”与“枫桥式税务分局”创建相结合,以“矛盾不上交、服务不缺位、征纳更和谐”为目标,综合运用政治、法治、德治、自治、智治资源,创建出行业平安、服务高效、群众满意的平安法治品牌,为经济发展提供了坚实支撑。

提高治理质效,以平安促发展,需要多方面

综合发力。第一，推动平安创建与“枫桥式工作法”有机衔接。在“平安校园”“平安医院”“平安市场”“平安交通”“平安景区”等行业创建和“平安乡镇（街道）”“平安村（社区）”等区域创建中践行新时代“枫桥经验”，创新工作方法，不断激活基层平安细胞，积“小安”为“大安”，形成问题联治、工作联动、平安联创的大格局。第二，推动便民服务与“枫桥式工作法”高度融合。在住房、医疗、教育、养老、经济发展等领域持续做好信息传递、隐患排查、矛盾调解、民生保障、普法宣传、政策宣讲等工作，组织党员干部下沉基层，有效服务群众。第三，推动基层监督与“枫桥式工作法”相互促进。聚焦基层群众所关心“人怎么选、事怎么做、钱怎么花”等治理难题，以“枫桥式工作法”增强群众自我监督实效，探索推动报销单据、工程经费、基层资产“三资管理”和党务、村务、财务“三务公开”一体实施，实现选人、做事、明细账公正、公平、公开，将基层小微权力关进制度的笼子，不断压缩村（社区）干部权力寻租空间，减少不作为、

乱作为现象，从源头遏制群众身边腐败行为和不正之风发生，让基层干部群众干事创业、共享平安、共谋发展的氛围更加浓厚。

四、结语

实践表明，新时代“枫桥经验”是基层社会治理的中国方案，“枫桥式工作法”是创新发展新时代“枫桥经验”的重要方式。究其实质，“枫桥式工作法”是各行业各领域把握新时代“枫桥经验”的精髓，秉持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理理念，践行党的群众路线，建立健全多层次协商、多元化协同、多渠道协作机制，运用法治思维和法治方式推动矛盾纠纷预防化解的工作方法。以“枫桥式工作法”推进社会治理效能提升，有助于推动基层社会治理现代化和市域社会治理现代化，推进更高水平平安中国、法治中国建设，为人民安居乐业、社会和谐稳定、国家长治久安筑牢基层基础，为中国式现代化注入社会治理智慧和力量。

【参考文献】

- [1]高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[N].人民日报,2022-10-26.
- [2]习近平会见全国“枫桥式工作法”入选单位代表[N].人民日报,2023-11-07.
- [3]推动新时代“枫桥经验”在实践中取得新的更大成效 纪念毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年暨习近平总书记指示坚持发展“枫桥经验”20周年大会精神解读[N].法治日报,2023-11-09.
- [4]孙思邈.备急千金要方（第3册）[M].北京:中医古籍出版社,2022:943.
- [5]“全周期”诉源治理,打造首善之区和美“枫”景——北京西城区法院坚持发展“枫桥经验”服务基层治理工作见闻[N].人民法院报,2023-11-10.
- [6]坚持和发展新时代“枫桥经验”——江苏谱写基层善治新篇章[N].新华日报,2023-11-13.
- [7]探索“党建引领信托制物业”:成都一街道入选全国“枫桥式工作法”单位[N].成都日报,2023-11-08.
- [8]为基层治理现代化贡献上海力量[N].解放日报,2023-11-11.
- [9]庆祝中国共产党成立100周年大会在天安门广场隆重举行[N].人民日报,2021-07-02.
- [10]习仲勋.习仲勋文选[M].北京:中央文献出版社,1995:9.
- [11]既要“树礼”更要“树理”——沁水县公安局嘉峰派出所“赵树理调解”工作法有效化解基层矛盾纠纷[N].山西日报,2023-11-15.

[12]梅州广福镇创新客家围屋定分止争工作法:激活“和文化”化矛盾于无形[N].法治日报,2024-01-23.

[13]习近平.习近平著作选读(第二卷)[M].北京:人民出版社,2023:384.

[14]黄文艺.论预防型法治[J].中国法学,2024(2).

[15]汪世荣.新时代“枫桥经验”:基层社会治理的中国方案[M].西安:陕西人民出版社,2024:265.

责任编辑:陈 颢

The Fengqiao-style Work Method and the Improvement of Grassroots Social Governance Efficiency

Wang Bintong

[Abstract] The "Fengqiao-style work method" is an important way to promote the modernization of grassroots social governance through the "Fengqiao experience" in the new era. It is a work method adopted by cadres and the masses in various industries and fields of social governance practice, adhering to the concepts of systematic governance, law-based governance, comprehensive governance, and source governance to promote the prevention and resolution of conflicts and disputes. It has distinct practical characteristics. To promote the improvement of grassroots social governance efficiency through the "Fengqiao-style work method", it is necessary to strengthen diversified co-governance and enhance the systematic and collaborative nature of social governance; innovate smart governance and improve the capacity and level of preventive rule of law construction; deepen the application of mediation and achieve a positive interaction between disputes mediation and rights and interests safeguard; improve the quality and efficiency of governance, and create a stable, harmonious, and orderly social environment.

[Key Words] "Fengqiao Experience" in the New Era; Fengqiao-style Work Method; Grassroots Social Governance; Social Governance Efficiency