

新时代“枫桥经验”与公众参与社会治理的法治保障研究

高明 徐钦佩

新时代中国特色社会主义的发展要求我们深入学习贯彻习近平法治思想，全面落实依法治国基本方略，构建系统完备、科学规范、运行有效的法治体系。“枫桥经验”作为中国社会治理领域的重要创新，在新时代的社会治理中焕发出新的生命力，具有深远的实际意义。它不仅倡导公众广泛参与，通过预防和化解社会矛盾实现社会和谐与稳定，更为中国特色社会主义法治建设提供了生动的实践样本。

中国特色社会主义进入新时代，社会主要矛盾发生变化，社会结构和利益结构深刻调整，城乡基层社会治理日趋复杂，影响着基层社会治理法治化的进程。如何运用法治手段保障和促进公众参与社会治理，成为亟待解决的重要课题。新时代的“枫桥经验”不仅需要在内容上不断丰富和发展，更需要通过法治保障机制的建立和完善，使其运行更加有效、有序、公正、透明。

一、新时代背景下“枫桥经验”的内涵及价值

(一)“枫桥经验”的基本内涵

“枫桥经验”诞生于20世纪60年代的浙江省诸暨市枫桥镇，其核心内容是：依靠群众，就地化解矛盾，实现农村基层“小事不出村、大事不出乡镇、矛盾不上交”的稳定局面。到本世纪初，“枫桥经验”逐步发展成为城乡基层通过群防群治实现社会治安综合治理、通过预防和化解各类矛盾纠纷维护社会稳定的成功经验。在新时代背景下，“枫桥经验”的内涵得到了进一步丰富和发展，强调法治、德治、自治相结合，推动社会治理体系和治理能力的现代化。这一经验逐步发展为“治理有效、社会和谐”的典范，成为新时代中国特色社会主义社会治理的重要方法。

新时代的“枫桥经验”不仅继承了依靠群众解决矛盾的传统，还融入了现代法治理念。它强调通过法治手段来规范和引导社会治理，确保治理过程的公开、公平、公正。新时代“枫桥经验”更加强调党的领导、更加彰显法治思维、更加突出科技支撑、更加注重社会参与，展现出历久弥新的魅力，成为我国推进基层社会治理的一个“金字招牌”。同时，新时代“枫桥经验”推动自治、共治的发展，即鼓励基层群众直接参与本地区的治理活动，形成以法治为基础、德治为保障、自治为核心的多元共治格局。新时代“枫桥经验”还吸收了马克思主义法学的先进思路，在秉持和发展“枫桥经验”的同时，借鉴国外社会治理模式的优秀实践，通过互学互鉴，共同提高全球社会治理水平。

(二)“枫桥经验”的现实价值

1.促进社会和谐稳定：新时代“枫桥经验”通过公众广泛参与，有效预防和解决矛盾纠纷，从源头上减少社会冲突，维护社会稳定。公众参与不仅能及时化解各类矛盾，还能增强群众的归属感和责任感，从而形成和谐的社会氛围。

2.提升治理效能：充分利用基层组织和公众的智慧和力量，将社会治理从单一的政府管理模式向多元共治模式转变。通过激发群众自治的活力，拓宽社会治理的方式和渠道，显著提高了治理效能。

3.推动基层法治建设：在矛盾化解过程中，传播法治观念，增强基层法治能力，推进依法治理。在实践中，法治教育和普法宣传能够提高群众的法律素养，使群众不仅成为社会治理的参与者，更成为法治社会的建设者和维护者。

4.促进社会公平正义：新时代“枫桥经验”通过坚持公正司法和依法治理，确保每个人的合法权益得到充分保障，从而增强社会的公平性和正义感，让每个社会成员享有平等的参与机会，为实现和谐社会奠定坚实基础。

新时代“枫桥经验”的核心理念是将群众路线与法治精神相结合，通过群众广泛参与，实现

基层治理的科学化、民主化和法治化。它不仅维护了社会的和谐稳定，还显著提升了社会治理的效能。未来，继续深入贯彻“枫桥经验”，依托法治建设和群众自治，能够有效应对新时代的各种社会矛盾，为中部地区的高质量发展和中国式现代化提供坚实的法治保障。

二、公众参与社会治理的法治保障机制

(一)建立健全公众参与的法律法规体系

1.完善公众参与立法：制定和优化公众参与社会治理的相关法律法规，明晰公众在社会治理中的权利和义务，明确参与的法律依据。这将确保公众在参与过程中有法可依，为社会治理提供坚实的法律保障。法律法规的完善需要包括对参与形式、范围、程序等方面的具体规定。例如，制定《公众参与社会治理法》或《公众参与社会治理条例》，明确规定公众参与的具体程序、参与对象、参与内容以及法律责任。同时，需针对不同领域、不同层级的社会治理，细化相应的法律条文。

(二)规范参与程序：细化公众参与的程序和方法，确保公众的知情权、参与权、表决权和监督权。

具体来说，需要制定相关的规范性文件，明确公众参与的全过程监督机制，保障公众意见的真实表达和全面反映。例如，在社区事务决策中设立明确的申报、审查、反馈等流程，通过定期的公开听证会、意见征集会等形式，确保公众参与程序的开放性和透明性。同时，应建立健全法律救济机制，确保公众在参与过程中其合法权益得到及时保护和救济，防止公众参与流于形式。

(三)依法构建多元参与机制

1.公众协商机制：建立听证会、咨询会、居民议事会等制度，广泛听取公众意见。这些协商机制不仅提升决策的科学化和民主化，还能有效传达和汇集基层民众的真实需求和建议，增强决策的民意基础。政府可以通过立法，将这些公众协商机制固定化和法律化，确保其制度化和常态化。

例如，在地方立法过程中引入公众听证和意见征集程序，通过法定程序保障公众协商机制的有效性。

(四)继续深化和创新“枫桥经验”

在新时代背景下，各地结合自身特色和实际需求，创新实践和探索“枫桥经验”，取得了显著成效。

安徽省作为全国社会治理的示范区之一，通过多种创新举措，完善体制机制、创新方法路径、筑牢阵地平台、打造安徽品牌……一系列安徽实践将大量矛盾纠纷化解在基层和一线，为现代化美好安徽建设创造了和谐稳定的社会环境。

泛宣传与社会治理相关的法律法规和政策。可以通过政府公共服务平台、法治宣传栏等多种形式，定期向公众发布法律法规和政策解读，确保公众的法律知识水平和政策知晓度不断提高。同时，应重点加强对基层群众和弱势群体的法治教育和政策辅导，使其在参与社会治理中更加理性有效。

(五)强化基层治理的法治化水平

1.法治能力建设：加强对基层干部和工作人员的法治培训，提升他们运用法治思维和法治方式解决问题的能力。政府可以制定基层干部法治培训规划，定期组织法律知识培训班、法律实务操作演练等，提高基层工作人员的法律素养和业务能力。同时，可以推动专家学者、法律工作者下基层开展法治帮扶活动，推动基层治理工作依法、有序、高效地进行。

(六)基层法治环境优化：营造公开、公平、公正的法治环境，确保公众的积极性和主动性得到充分发挥。具体措施包括：推进基层政务公开，确保政府信息的透明性和可获得性；建立基层法治服务中心，提供便捷的法律咨询、法律援助等服务；开展基层法治示范创建活动，推广基层法治先进典型和经验，提升基层治理的法治化水平。

总的来说，公众参与社会治理的法治保障机制不仅是“枫桥经验”在新时代实现创新发展的必要路径，更是推动社会治理现代化的重要举措。通过建立健全相关法律法规、构建多元化参与机制、加强法治宣传教育以及提高基层治理的法治化水平，我们能够为公众参与社会治理提供更加有力的法治保障，为实现社会的和谐稳定、高效治理以及公平正义打下坚实的法律和制度基础。

继续深化和创新“枫桥经验”，需要在法治保障的框架内，持续优化公众参与的机制和路径。在推动社会治理现代化的过程中，需充分实现科学化、民主化和法治化的目标。通过广泛的实践和探索，新时代“枫桥经验”将成为实现社会治理体系和治理能力现代化的重要驱动因素，助力社会的长治久安与繁荣发展。

(七)案例分析：新时代“枫桥经验”的实践探索

在新时代背景下，各地结合自身特色和实际需求，创新实践和探索“枫桥经验”，取得了显著成效。安徽省作为全国社会治理的示范区之一，通过多种创新举措，完善体制机制、创新方法路径、筑牢阵地平台、打造安徽品牌……一系列安徽实践将大量矛盾纠纷化解在基层和一线，为现代化美好安徽建设创造了和谐稳定的社会环境。

(八)合肥市：多元化纠纷解决机制

合肥市在创新社会矛盾综合治理机制方面进行了多方面的尝试。该市建立了矛盾纠纷多元化化解平台，整合法律、行政和社会资源，形成多层次、分阶段的纠纷解决机制。

1.联合调解机制：例如，经开区的联合调解机制涵盖人民调解、行政调解、司法调解等层面，近年来成功调解了多起复杂纠纷，实现了从个案突破到系统性推进的质变。

2.社区协商机制：合肥市推行社区协商机制，定期召开居民议事会，听取居民意见和建议，保障居民在社区事务中的参与权和决定权。例如，包河区胜利路社区通过居民议事会解决了社区停车难题，实现了居民自我管理、自我服务的效果，形成了成功的社区协商模式。

(九)淮南市：“作退一步想”调解工作法

淮南市西递村借助徽文化，发展出了“作退一步想”的调解工作法。在处理邻里纠纷时，倡导居民进一步思考，化解矛盾。西递村通过在村中设立调解平台，结合当地的历史典故，推动这一调解方法的普及和应用，取得了显著的社会效果。

该市还在地方立法、执法、普法等领域推广这一工作法，形成了“谦和礼让、豁达通融”的社会风尚。

(十)桐城市：“六尺巷工作法”

桐城市通过“六尺巷”的文化典故，创新形成了独特的“六尺巷工作法”，以“听、辨、劝、借、让、和”为核心，蕴含着“以民为本”的精神追求与“以礼求和”的文化内涵，实现从有效化解矛盾纠纷到有效开展基层治理的转化升级。通过宣传和应用礼让精神，将这一工作法融入司法调解等多个领域，促进了大量民间纠纷的化解，成为推动社会和谐的有力工具。

这些案例展示了安徽省在新时代“枫桥经验”实践中的创新与探索。通过多元化、机制化、法治化的治理手段，各地有效化解了基层矛盾，提升了社会治理的能力和水平。这不仅彰显了“枫桥经验”在新时代的生命力和适应性，也为全国其他地区提供了宝贵的实践参考和经验借鉴。

四、结论与展望

新时代“枫桥经验”强调公众参与、预防

和化解社会矛盾，适应性和创新潜力在新时代背景下焕发新的生命力，并在法治保障下推动了社会治理的科学化、民主化和法治化，从而有效促进了社会的和谐稳定和治理效能的提升。

(一)法治保障的重要性

1.法律体系的完善与确保：在总结新时代“枫桥经验”中，我们应认识到法治保障的重要性，即不断完善与公众参与相关的法律法规，确保公众在社会治理中的权利和义务得到依法保障。通过细化参与程序和方法，提升过程的透明性和公正性，促进公众积极有效地参与，是推动社会治理现代化的基础。

2.多元参与机制的建设：在新时代“枫桥经验”中，构建多元化和互动的参与机制显得尤为重要。通过建立公众协商机制、鼓励社会组织的参与和利用现代信息技术搭建便捷高效的网络参与平台，可以有效提升公共决策的科学性和民主性。

3.法治观念的培育与传播：增强社会公众的法治意识和法律素养是实现法治保障公众参与的基础。通过广泛的法治教育和普法宣传，使公众理解和掌握相关法律法规，为其积极参与社会治理奠定基础。高校思政教师在这一过程中发挥着重要作用，通过课堂教学和科研活动传播法治理念和培养法治精神。

4.基层治理法治化的巩固：提升基层治理的法治化水平，是巩固“枫桥经验”成果的重要保障。通过加强对基层干部和工作人员的法治培训，以及推进基层政务公开，建立基层法治服务中心、推广法治示范创建活动等措施，确保社会治理依法、有序和高效地进行。

(二)展望深化“枫桥经验”

1.优化和深化“枫桥经验”的必要性：深化和创新“枫桥经验”需要在法治保障框架内，持续优化公众参与机制和路径，充分实现科学化、民主化和法治化的目标，为高质量发展和现代化提供坚实的法治保障。通过广泛实践和探索，新时代“枫桥经验”将成为实现社会治理体系和治理能力现代化的重要驱动力，助力社会的长治久安与繁荣发展。

2.案例展示与未来应用：安徽省各地的实践探索展示了“枫桥经验”的显著成效，2019年施行《安徽省多元化解纠纷促进条例》，2022年进行修订。突出“实”“新”“快”完善矛盾纠纷预防化解立法规划，形成“一事一法”、“快”等经验做法，地方立法补充作用、灵活功能得到充分发挥，例如合肥市的多元化纠纷解决机制、淮南市的“一杯茶”调解工作法、宿州市的法律顾问进村居制度、芜湖市的社区协商机制、六安市的一站式公共法律服务平台等。这些创新举措展示了“枫桥经验”的适应性和有效性，为未来社会治理提供了宝贵的经验和参考。

(三)激励未来探索

继续借鉴和推广成功案例，在结合本地实际情况的基础上，因地制宜地探索和实践“枫桥经验”是未来社会治理的重要任务。新时代背景下，深化和推广“枫桥经验”需不断完善法律体系、构建多元参与机制、加强法治宣传教育和提升基层治理法治化水平。通过这些措施，实现社会治理的科学化、民主化和法治化，促进社会治理稳定和治理效能提升。在推动社会治理体系和治理能力现代化的过程中，新时代“枫桥经验”将发挥重要的驱动力，为社会的长治久安与繁荣发展提供坚实保障。未来的探索和实践将继续借鉴成功案例并结合具体情况，推动社会治理的创新和发展，为新时代中国特色社会主义事业贡献力量。

(作者单位：淮北职业技术学院)

党建赋能医院信访工作高质量发展的策略分析

张晓波

信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是医院了解社情民意的主要窗口，也是医院与患者沟通的重要桥梁。提升信访工作质量对维护医院秩序、提高医院整体管理水平有重要作用。但医院信访工作高质量发展过程中面临着信访处理效率较低、医患矛盾较多的问题。党建工作是引领社会事业发展的中心力量，构建医院“党建+信访”模式有助于为医院信访工作高质量发展提供思想指导，指明发展方向。通过党建赋能医院信访工作可以充分发挥党的政治优势，坚持走群众路线，以人民为中心，解决医院信访工作中存在的医患矛盾、信访工作效率低的问题，为医院可持续发展奠定良好基础。

一、医院信访工作概述

医院信访工作指医院设置的处理患者及其家属通过书信、电话等形式反映医院问题的专门机制。信访工作内容范围较广，包括医疗服务、医疗费用及医患沟通等内容，对于维护医患关系有重要作用。医院信访工作较为复杂，涉及大量的医疗知识、法律法规等，同时还具有敏感性，涉及医患关系，关注度较高。所以，信访问题不及时有效处理容易引发社会舆论，影响医院形象。

二、党建赋能医院信访工作高质量发展的意义

(一)凝聚红色力量，筑牢医院发展根基

党建工作内容丰富，包括主题党日活动、专

题学习会等不同的活动形式，将党建融入医院信访工作有助于医护人员学习党的先进思想与价值观，让医护人员更清晰地认识到医院未来的发展方向，提高对医院信访工作的认同感，增强内部凝聚力，从而激发工作积极性。通过党建活动培养团队合作意识，学习党员的先进思想，使医护人员在处理信访问题时能够形成合力解决问题，避免内部矛盾影响信访工作开展，同时为信访工作开展提供一个稳定和谐的环境。

(二)党建引领调解，搭建医患和谐桥梁

党建工作坚持以人民为中心，走群众路线的服务理念，构建“党建+信访”模式有助于拉近医院与患者的距离，提高医患沟通的有效性，减少医患矛盾。医院党组织要深入群众中去，了解患者诉求，减少由于沟通不畅导致的医患纠纷。在处理医患矛盾时可以充分发挥党员调解作用，将矛盾化解在萌芽状态。在处理信访事件时党员干部带头及时调查事件来龙去脉，公公正处理事件，提高患者的信任感与满意度，营造和谐的医患氛围。

(三)强化党建监督，提升医疗服务品质

党建融入医院信访工作能够全方位监督医院信访工作质量。定期检查医院医疗技术开展情况，评估服务质量，及时发现医疗活动与医疗服务存在的问题，让相关部门整改，实现对医疗服务全方面监督。通过党

建监督不断激励医务人员提升业务水平，增强服务意识，改善患者就医体验，从而减少信访事件发生。

三、党建赋能医院信访工作高质量发展的策略

(一)党建引领，厚植“以患者为中心”服务理念

构建“党建+信访”模式可以助力医院塑造医院文化，推动医疗服务理念转型为“以患者为中心”，并贯穿于医院信访工作的全过程，提高医院服务质量。具体对策包括：一是秉持着“以患者为中心”的服务理念，开展“党员服务承诺”“党建+患者体验提升”等党建教育活动。邀请专家到院向医护人员分享经验，党员带头引领医护人员学习服务患者相关知识，并融入服务工作中。二是深入了解患者需求。为更有效处理信访事项，可以建立党员示范岗位，学习党员在处理信访事件过程中的高标准服务意识，以此营造医院良好的服务氛围，为患者提供全方位、个性化的服务。三是党建融入信访工作。在处理信访问题时，医护人员能够展现出更好的解决问题的能力，通过耐心倾听患者诉求，及时为患者解决问题，使患者感受到医院的关怀，以此减少医院信访问题。

(二)筑牢质量防线，夯实信访工作根基

医疗质量影响着医院的发展，提高医疗质量是减少信访问题的关键。减少患者投诉量

是提高医院工作质量的关键，将党建融入医院信访工作可以提升医护人员职业素养，夯实信访工作根基。

通过融入党建，发挥党组织的核心作用，助力医院健全医疗质量管理制度，加强医护人员职业素养培养，提高医护人员对医疗安全知识、医疗事故预防知识掌握程度，增强风险防范意识，以此提高医疗管理整体水平。为进一步夯实医院信访工作根基，需成立医疗质量监督组，党员业务骨干发挥“领头羊”作用，定期对医院医疗质量进行评估，对医疗流程持续监控，加强医院病历审核，开展患者对服务质量满意度调查，以此为提高医院医疗质量提供依据。

(三)组建红色信访小组，提升信访处置效能

为确保患者信访意见、投诉能够被及时处理，可以创建以“党建+信访”为主的信访工作小组，发挥党员的组织协调能力。信访工作小组成员应由医院不同科室的党员骨干组成，确保患者投诉能够及时、恰当地处理，提高信访工作效率。为切实解决患者信访投诉问题，可以建立“党员首接负责制”，设立专门的信访通道，信访形式包括热线电话、在线平台及电子邮件等，患者来信后党员全程跟进，在最短时间内接收信息并及时处理，确保信访问题得到妥善解决。建立信访问题反馈机制，将信访问题反馈到相应的部门，并跟进部门改进效果，提高信访工作的处理效率与患者满意度。

(作者单位：淮北矿工总医院)