

# 聚力融合,让“枫桥经验”常践常新

## ——来自浏阳市集里街道社会治理的调研与思考

### 核心提示

党的二十大报告明确提出,要“推进以党建引领基层治理”“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”“建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”。今年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年,也是习近平总书记指示坚持和发展“枫桥经验”20周年。前不久,习近平总书记来到“枫桥经验”发源地浙江省诸暨市枫桥镇,再次强调要坚持好、发展好新时代“枫桥经验”。

湖南日报智库

今年,中央政法委在全国范围内评选出104个“枫桥式工作法”单位。其中,湖南有衡阳市石鼓区人民法院“情理法融合”化解涉法涉诉信访工作法、岳阳市岳阳楼区人民法院康王人民法庭“群英断是非”诉源治理工作法)等4家单位(4个工作法)入选。党的十八大以来,湖南各地各部门坚持守正创新,切实推动新时代“枫桥经验”在湖南落地见效。除入选单位(工作法)之外,洞口县以“背包式处访”化解积案谱“为民解忧”新篇章;祁阳县创新“1+4+2+X”模式(修订一份村规民约、健全四个协会组织、建立两个工作平台、用好各方力量)化解基层信访难题;溆浦县落实“四个坚持”(坚持县级统筹、乡村主导、坚持关口前移、源头治理,坚持党建引领、以党带群、坚持依靠群众、群众自治)把矛盾纠纷化解在群众“家门口”。这些湖南版的新时代“枫桥经验”探索典型,为实现基层的政通人和贡献着自己的力量。近日,湖南日报智库调研组前往浏阳市集里街道深入调研采访,探寻新时代“枫桥经验”的基层治理新实践。

### 做法

#### “三全”聚力,让群众更“来神”

集里街道位于浏阳市主城区西部,辖区面积153.8平方公里,下辖7个社区、8个村,常住人口16.2万人。街道人员流动大、底数难摸清,风险隐患和矛盾纠纷较多。面对群众诉求多元化、社会治理难度大等问题,该街道通过社会治理全周期、服务群众全覆盖、党建引领全方位的“三全”举措,闯出了一条特色鲜明的抓治理、抓服务、抓党建的新路子,先后获评长沙市“十强”乡镇(街道)、长沙市加强基层治理优秀乡镇(街道)。其做法主要体现在如下几个方面。

**科技赋能,社会治理全周期。**集里街道属于典型的城市街道,由此,无论是基层治理还是服务,都面临“难入微、难匹配、难动员”等“末梢困境”。信息化,成为破解这一难题的妙招。集里街道打造了集诉求提交、跟踪办理、督查反馈等功能于一体的村(居)民代表联系服务群众信息平台,建立运营分中心15个,通过“线上+线下”、全域指挥、实时调度、协调解决各类诉求1800余例,创新了问题解决在家门口的新模式。夜宵店排污管道不畅、路灯不亮、婆媳纠纷等,快速响应、快速处置,力争做到“小事不出邻里、小事不出片组、大事不出社村、难事不出街道”。

**三重守护,服务群众全覆盖。**集里桥夜市是新晋“网红打卡点”,每到夜晚人流如织。集里桥社区牵头成立了夜市临时党支部、摊贩志

愿者队伍,并联合“黄帽子”志愿者为夜市摊主们免费提供服务,守护“集里烟火气”。在集里,除了2400余名在职党员做表率,还有“黄帽子”“红马甲”“冲锋号”等各类志愿者为街道服务添砖加瓦。集里街道通过群众推荐、组织把关,选出3618名邻长,实现辖区4.7万余户居民家家有人“管”、户户有人“联”。党员、志愿者、邻长身份互有重叠,工作又各有侧重。如果说信息化重在打通“末梢困境”的渠道,党员、志愿者、邻长则最大范围调动起群众的积极性,让群众“来神”,既让他们成为治理、服务的受惠者,也成为基层治理与服务的主体。

**集结“两新”,党建引领全方位。**“最美司机”“最美小哥”“先锋骑手”……这些年,集里街道持续树立起一批新业态融入新治理“最优解”。城市的发展不断催生新业态、新就业群体,如何推动新业态、新就业群体成为基层治理的新生力量,融入城市基层治理大格局是街道治理的新课题。整合“新”资源,激发“新”活力,不仅能有效提升新就业群体的参与感归属感,更能将阵地资源转换成治理触角。

### 思考

#### “五治融合”,让治理更有力量

习近平总书记强调:“一个国家治理体系和治理能力的现代化水平很大程度上体现在基层。基础不牢,地动山摇。要不断夯实基层社会治理这个根基。”统筹推进乡镇(街道)和城市社区治理,是实现国家治理体系和治理能力现代化的基础性工程。解码集里的幸福生活,“党建引领”这根主线贯穿始终,“以人民为中心”的宗旨理念始终是基层治理的底色。作为经济相对发达的县市所属街道,集里的很多做法能够为同类街道、乡镇提供参照、借鉴。坚持和发展新时代“枫桥经验”,必须顺应时代潮流、回应人民关切,坚持自治、法治、德治、共治、智治“五治”有机融合。

**自出新意,自我管理、自我服务、自我教**

育、自我监督是法律赋予人民群众的权利,也是基层社会治理的目标。最大程度吸引群众参与,让群众成为基层治理主体,是做好基层治理的关键所在。集里街道集里桥社区的汤勇,原来在社区做皮鞋生意,因诚信经营、热心公益,被推选为社区书记。正是党组织不拘一格,将一批政治过硬、群众认可度高、实践经验丰富、敢于担当作为的党员充实到村(社区)领导班子,大胆创新、发动群众,人民立场稳稳地落实到了基层治理当中。将来自群众、代表群众的优秀党员充实到治理、服务一线,让周围群众学有标杆、行有示范,在潜移默化、润物无声中提高群众的自治能力和水平。以基层党组织为引领,深入践行全过程人民民主是不断创新基层治理自治机制、推进基层治理体系和治理能力现代化的基础。惟其如此,更能彰显其实践价值和生命力。

**法安天下。**法治化是社会治理的基本规则,社会治理必须运用法治思维和法治方式解决社会矛盾纠纷和社会问题。集里街道依托法院成立诉源工作治理站,打造在线“云调解”平台,探索“诉前调解+司法确认”新模式。工作站成立以来,已服务群众万余人次,调解成功率达95%。集里街道成立矛盾纠纷多元化化解领导小组,建立部门联席会议制度,35个相关部门采取“常驻、轮驻、按需入驻”3种模式开展工作,汇聚专、兼、群三方力量,实现诉讼案件、矛盾纠纷大幅下降。基层,既是实践、反馈各项改革和建设成果的微观领域,也是宪法实施、法律法实施的微观环境,经由基层社会能够获得实实在在的民情、民意,为法律的制定和实施奠定民情、民意基础。以法治为基础的基层治理,才是善治的关键。

**德润人心。**道德是基石,任何时候都不可忽视。集里街道高度重视道德文化在基层治理中的作用。搭建志愿服务平台,大力倡导“志愿者文化”。截至目前,集里街道共发展在册志愿者15731人,探索形成30多个专业志愿服务队伍。先后涌现了以“中国好人”汤勇、“湖南好人”涂成章和冯雨涛、“长沙好人”汤华芝为代表的道德模范人物10余名。通过党建引领打造好人社区,在全街道营造一种人人争当好人、崇尚道德模范的浓厚氛围,成为推进基层社会治理的重要抓手。“德治教化”是培育社会治理内生动力

的基本途径,可以起到春风化雨、润物无声的效果。德治入心,绘就基层治理最大“同心圆”。

**共治共荣。**基层虽然是整个国家治理的末梢,但基层复杂多样的矛盾不可小觑,它牵动着整个社会的敏感神经、点中了社会矛盾的致命痛点。集里街道创新“三个一”工作法,助推信访工作提质增效。实行党政联抓、部门联动、上下联动,打造高效协同“一队伍”,变“单打独斗”为“合力作战”;通过审好题、答好卷、保高分,集成联动“一件事”,变“被动应付”为“主动作为”;通过完善信访信息分析研判机制、重大信访问题协调处理机制、信访联合督查机制、信访工作考核评价机制、信访工作责任追究机制,赋能“一张网”,变“条块分治”为“综合施策”。今年以来,该街道共化解信访案件170余件。针对基层矛盾头绪多、负重重、碎片化的突出特点,必须努力构建社会治理共同体,协同作战、共商联动才能共治共荣。

**赋“智”于治。**基层治理是一个系统工程。近些年的大量实践证明,现代科技尤其是信息技术,在社会治理中作用日益凸显。集里街道投入大量人力物力财力,积极推进“两化三中心”建设(“两化”即基层治理网格化、信息化;“三中心”即社会治理综合服务中心、网格管理中心、应急指挥中心),强化科技赋能,打通数据壁垒,构建了一套上下贯通的矛盾调解指挥体系。在指挥调度平台,通过操作工作台上的控制电脑,可以准确查找每位“邻长”的联络信息和诉求处理情况,居民反映的诉求能第一时间通过平台传送到调度中心。基层治理要有效应对城乡结构变化、人口结构变化、产业快速发展、思想观念多元、网络社会“双效应”等带来的挑战,必须插上“智慧的翅膀”,完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台。

习近平总书记强调,要加强和创新社会治理,关键在体制创新,新时代新征程,坚持好、发展好新时代“枫桥经验”,打造更多的“集里样板”,将不断推进基层社会治理体系和治理能力现代化,为国家长治久安、为人民生活幸福提供更有力的保障。

**【课题组组成:周树辉、杨兴东、黄伟信。本文系湖南省哲学社会科学基金项目“如何依法依规做实村(居)民代表工作”(23ZWB03)阶段性成果】**

梁媛

“数实共生”,是指通过将数字技术与经济进行深度融合,达到相辅相成、相互促进的一体化发展目标。具体到文化与旅游产业而言,它凭借全息呈现、数字孪生等新型技术,依托大数据、人工智能等数字科技,创造超越现实的审美体验,打造出沉浸式、智能化、交互性的“虚实交互”“文旅数深融”产品、场景和服务,从而达到习近平总书记强调的“坚持以文塑旅、以旅彰文,推进文化和旅游深度融合”的产业融合发展要求。湖南旅游资源丰富,文化底蕴深厚,文创优势明显,数字经济正在加速推进。在“努力把大美湖南建设成‘既叫好又叫座’的世界知名旅游目的地”的进程中,需充分发挥数字经济和文创经济优势,做好旅游业转型升级提质增效文章,以“数实共生”推动文旅融合高质量发展。

**创造文旅深度融合新业态。**在自然、地理、人文等传统资源基础上,数字化资源成为文化旅游领域新的战略资源,新业态与新资源良性交替发展、相互支撑,形成螺旋式上升的良性循环。敦煌研究院的“数字敦煌”工程,自20世纪90年代启动以来,完成289个洞窟的数字化摄影采集,178个洞窟的图像处理,45身彩塑、140个洞窟、7处大遗址的三维重建,162个洞窟的

全景漫游节目制作,以及5万余张档案底片的数字化。2022年,该院基于区块链技术“数字敦煌·开放素材库”上线,一年间吸引350多万人次访问,全媒体平台浏览量达4亿人次,访客覆盖120多个国家和地区。

湖南有韶山冲、舜帝陵等世界级人文景观,马王堆汉墓、里耶秦简、走马楼三国吴简、城头山稻作遗址等震惊国内外的文物遗址景观,还有如岳麓书院、南岳大庙、禹王碑等全国性的人文历史景观和“不到潇湘岂有诗”的衡山、张家界、湘江、浏阳河等奇秀壮丽的自然山水景观。但是当前我省文化资源的数字化存档和自然景区的数字化转化刚刚开始,目前完成3D建模的文物仅100多件,山水奇观中,仅有张家界等处少量典型景点完成了3D建模。马栏山视频文创园等文化产业园区可以大力引进、培育及扶持此类业务,用好国防科大、湖南大学、湖南科技大学等高校的算力算法、图像处理、设计艺术等科教学资源,开发湖南省“数实共生”文旅融合新业态,形塑湖南线上与线下一体、虚拟与物理共存、文化和景观相彰的文旅新气象。

**打造文旅深度融合新体验。**数字内容视频

化、视频内容互动化、互动内容功能化,新的呈现方式能给人们带来更丰富和完整的、复合型的“在场”身心体验,使人们获得交互性、沉浸式、情感性的审美愉悦。如西安市推出数字化文旅“场景旅”,带给游客“无缝切换”的“超时空”体验。到秦始皇陵博物院,游客“化身”兵马俑,与千人开始“地下军团”一道奋战沙场、所向披靡;在大明宫国家遗址公园,游客观赏“衣鬓生香”的唐朝宫廷舞《霓裳羽衣舞》,与AI“太宗李世民”跨时空对话;大唐不夜城的裸眼3D大屏上,虚拟旅游形象代言人唐小妃,憨态可掬地与游人们互动……频频“出圈”的数字化文旅新场景,让传统文化“活”了起来,在年轻人中成为备受追捧的“潮品”。

当下的湖南文旅市场上,虚实共生的场景打造大多处于起步阶段。部分景区已打造的沉浸式演艺同质化现象明显,文化内涵和品质有待提升。基于此,应组织力量开展全省科技融合文旅发展的整体规划,在规划指引下,差异化推进各地市州的“数实共生”文旅新场景开发,并进一步发挥媒体创意和技术优势,打造更多更具游客缘的高科技文旅精品。同时,在媒体渠道

建设上,进一步运用人工智能,优化算法,打造可控的媒体渠道。比如,与主流媒体的文旅新媒体联动,并与今日头条、小红书等平台合作,打造各市州与重点景区的智能文旅新传播联盟。

**缔造文旅深度融合新平台。**数字技术催生了目的地与游客的“液态交互”,可以帮助塑造更协调、更绿色的文旅行业发展模式,打造更具创新性、更符合消费需求的产品体系,探索可持续且更具韧性的文旅企业发展机制,实现更有科技含量、更智慧的文旅治理方式。

在平台打造上,湖南应“用好两张网”“打好一副牌”“做好三件事”。“用好两张网”即深度运用智慧文旅监测平台和互联网平台。“打好一副牌”即打好文化、旅游、产业、数字科技、城市建设“五合一”的“融合牌”。“做好三件事”则是做好服务“银发一族”“幼幼一族”文旅需求的民生实事;推动文化跨界、跨国交流,服务群众文化文艺需求,涵育其艺术素养、夯实其责任感和荣誉感;提升“夯基垒台”服务文旅企业、旅游企业,解决其痛点堵点难点的产业振兴实事。

**(作者系湖南省中国特色社会主义理论体系研究中心长沙基地研究员)**

肖建新

民族要复兴,乡村必振兴。党的十九大首次提出实施乡村振兴战略,“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”,20个字勾勒出未来乡村美丽图景。党的二十大报告提出全面推进乡村振兴,强调要“加快建设农业强国,扎实推动乡村产业、人才、文化、生态、组织振兴”。

乡村振兴,既要塑形,也要铸魂。习近平总书记强调:“要推动乡村文化振兴,加强农村思想道德建设和公共文化建设,以社会主义核心价值观为引领,深入挖掘优秀传统文化中蕴含的思想观念、人文精神、道德规范,培育挖掘乡土文化人才,弘扬主旋律和社会正气,培育文明乡风、良好家风、淳朴民风,改善农民精神风貌,提高乡村社会文明程度,焕发乡村文明新气象。”乡村文化振兴是乡村振兴的重要内容和有力支撑。相比文化振兴,“产业”“生态”“人才”“组织”四个方面的发展程度上,大抵是显而易见,看得见摸得着的,某种程度上是有形的;文化振兴,更多则是无形的,概指意识形态、精神状态等方面的内容。

“风俗,天下之大者也”。乡村振兴,乡风文明是重要标志。尽管文化的概念十分宽泛,却能让群众在日常生活中切身感受到它的力量。

乡村文化作为中华优秀传统文化的一部分,承载着中华民族的优秀传统美德,如家庭观念、邻里友善等。这些美德不仅为乡村文化的发展提供了精神力量,也有助于维护社会稳定与和谐,促进人与社会的和谐发展。同时,乡村文化振兴是推动乡村振兴战略实施的内在精神动力,有助于明确农村地区的价值导向、实践方向和目标导向,从而推动农村地区的现代化发展,实现乡村振兴战略的目标,同时增加人们对乡村文化的认同感。

文化振兴是“慢工”,也是“细活”,更需要定力和合力。提升人的素养,振兴乡村文化是一项长期工程,需驰而不息地绵绵用力,也需要广泛借力、多方发力,用心呵护、培育这朵“文化种子”。笔者参与安化县龙塘镇茶乡花海社区乡村振兴驻村帮扶工作后,以文化为切入点,不断推进茶乡花海社区的文化振兴实践。以茶乡花海社区为例,剖析文化振兴的路径,致力以“无形之力”为广大乡村塑造各具特色的“风骨”,有效助力乡村振兴全面推进。

**立足特色资源,充分利用放大。**每个乡村都

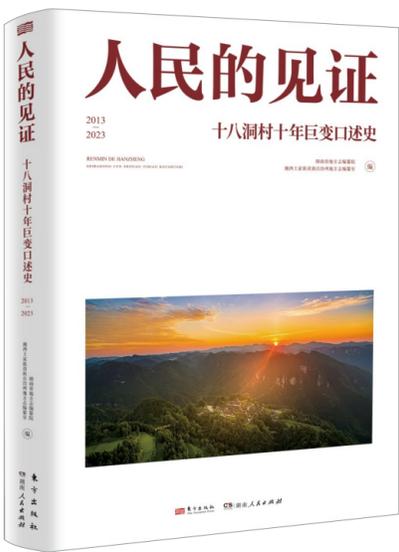
有独特之处,人文、历史、环境、习俗、技艺等,应找准自己的优势资源和定位,大力挖掘放大。同时,注重差异化发展,不求多点开花,但求一朵花盛开,精准发力一个点,不断培育发展壮大,塑造出自己独有的“文化范”。借助良好的植被、生态优势和梅山文化等特色资源,龙塘镇打造了远近闻名的国家4A级茶乡花海景区,并且以工代赈方式解决附近约800人的就业问题。与之毗邻的梅山主题赛车公园和星空民宿,则以赛事为纽带带来充沛的人流,与之形成良好的配套,充分带动了当地文旅产业的发展。不断挖掘资源、提炼特色,高质量讲好文化故事,再借助丰富的媒介力量,对外广泛宣传推广,便能让好声音、好故事传播得更广更远。

**对接优质资源,赋能乡村文化发展。**立足自身资源条件,积极对外联系引进优质资源,巧妙借力,做好做优结合文章。文化振兴要汇聚全社会各方力量,就不能闭门造车,应该多走出去,多看多学,去与自身发展路径相契合且发展得好的地方,学优借先,并融合在自身文化内容里,从而升华自己的文化,让其更有内涵更有魅力。

益阳赫山区兰溪镇的洞庭画院得以创办,正是因为市县联动,引进了浙江师范大学教授、博士生导师魏斌球回乡。现在,画院不仅丰富了当地群众的文化生活,更把兰溪变成了当地文化艺术高地,撬动发展新势能。由此,文化振兴还应将优质资源与自身发展做好嫁接,为乡村文化振兴带来更强大的牵动作用。

**顺应时代潮流,丰富乡村文化生活。**随着人们生活水平的提升,群众对文化生活的需求日益增长,对乡村文化生活的期待更高。应紧扣人民所需,顺势而为,为他们的文化生活创造有利条件。近期,热度不断攀升的“村BA”“村超”等文体赛事便是最生动的写照。文化生活的前提是文化基础设施建设,应把相关文化场所建设摆在重要位置。同时,遵循当地民俗特点,策划开展丰富多彩的主题文化活动,为群众带来丰盛的文化大餐。将文化场所及活动变成培育乡风文明、凝心聚力的有效载体,为群众生活增添更丰富的文化底色。

**(作者系湖南出版集团驻安化县龙塘镇茶乡花海社区工作队第一书记、队长)**



### 阅见

张旺

人民是历史的创造者,是时代注脚的书写者和见证者。2013年11月3日,习近平总书记亲临湖南考察,在十八洞村首次提出精准扶贫重要理念,引领中国全面打响脱贫攻坚战。十年斗转星移,山乡迎来巨变,精准扶贫理念的春风从湘西一隅吹遍了华夏大地。十八洞村成为中国脱贫攻坚伟大成就的一扇标志性窗口,折射着习近平总书记精准扶贫重要理念的真理光芒和实践伟力。

以口述史这种独有的形式、独特的表现手法将普通人的生活、社会变迁和人民大众对历史认知充分展示出来,是地方志记载形式的一种重要补充,充分彰显了地方志工作记录新时代、讴歌新时代、服务新时代的使命担当。恰逢精准扶贫重要理念提出十周年之际,由湖南省地方志编纂院和湘西土家族苗族自治州地方志编纂室联合编著的《人民的见证:十八洞村十年巨变口述史(2013—2023)》一书,近期由东方出版社与湖南人民出版社联合出版。全书共收录80人的口述内容,收藏照片200余张,客观、真实、生动地呈现了十八洞村的精彩蝶变事迹。该书选材丰富、图文并茂、视角新颖,展现了“首倡之地当有首倡之为”的成功实践,是新时代脱贫攻坚伟大事业的生动缩影。

一村之变,是新时代中国厚植民生福祉的缩影。十年笃行,是以人民为中心的发展思想的生动画卷。《人民的见证:十八洞村十年巨变口述史(2013—2023)》用一个个鲜活生动的故事呈现了中国脱贫攻坚事业的历程场景,绘就了精准扶贫波澜壮阔的时代画卷。

旧貌换新颜,口述叙事展现山乡巨变史诗。金杯银杯不如老百姓的口碑。用百姓视角讲述精准扶贫故事,结合个人及家庭的切身变化生动叙事,是该书令人耳目一新的亮点所在。全书80名口述者中,参加2013年11月3日座谈会的15名,党员干部、教师12名,大学生6名,创业先锋13名,普通群众19名,嫁入媳妇7名,外来创业者、游客、志愿者8名。他们用朴实无华的语言、真挚诚恳的感情,结合个人亲身经历讲述了一个个脱贫致富的典型案例,展示了全球减贫发展“中国奇迹”的湖南故事。

真情感恩,亲身视角感受人民至上情怀。人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标。该书以口述史形式,生动形象地将十八洞村在党委、政府的正确领导和组织下,在社会各界的大力支持和关心下发生的沧桑巨变,更加完整、全面、系统地展现出来,体现“为民修志”的理念,凸显人民的主体地位,通过人民心声表达了对中国共产党领导脱贫攻坚工作伟大实践的感谢认同,彰显了中国共产党对人民浓厚的关怀关爱之情,展现了人民对中国共产党深厚的拥护爱戴之情,谱写了新时代党群群团结奋斗的辉煌篇章,是中国共产党“为中国人民谋幸福、为中华民族谋复兴”初心使命的生动写照。

洞见新时代,集体记忆点燃理念璀璨之光。该书通过一个个生动的故事和案例,将十八洞村“个体记忆”搭建成为大观的“集体记忆”,系统回顾了精准扶贫理念之光照亮脱贫攻坚前行之路的成功典范,从个体“小我”口中折射出时代“大我”的华丽变化,奏响了奋进乡村振兴新征程的时代号角。十八洞村的精准扶贫故事,彰显了精准扶贫首倡地的使命担当,走出了一条可复制可推广的康庄大道,是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的生动样本,更是中国式现代化的题中应有之义。脱贫摘帽不是终点,而是新生活、新征程的起点。十年精准扶贫的历史成就已载入史册,站在新的历史起点上,和美乡村的未来必将更加辉煌。

**【作者系中共湖南省委党校(湖南行政学院)科技与生态文明教研部副主任、副教授,湖南省中国特色社会主义理论体系研究中心省委党校基地研究员】**

## 新域

# 以「小我」之述见证理念之光

——品读《人民的见证:十八洞村十年巨变口述史(2013—2023)》