

# 新时代社会治理面临的新挑战与应对之策

◇ 郑会霞

## 一、新时代社会发展的新形势

### (一) 社会结构日益复杂

由于经济社会发展的非同步、非均衡、非整体性,当前社会结构日益呈现复杂性特点。

### (二) 社会需求广泛多元

一是社会需求由注重“量”向更加注重“质”转变。二是社会需求由注重“硬需求”向更加注重“软需求”转变。三是社会需求由注重“生存”向更加注重“发展”转变。

### (三) 社会心态日趋理性

一是负面社会心态凸显。二是社会信任度不高。三是物质主义心态滋长。

### (四) 社会矛盾多样多发

一是小范围的矛盾冲突极易演化为突发性群体事件。二是一些无直接利益相关的旁观者主动参与矛盾冲突,发泄情绪。三是不同群体、不同阶层之间的利益矛盾复杂、多发。

### (五) 社会风险交织叠加

旧的社会资源分配体系、控制机制、整合机制正在或已经趋于解体,而新的体系与机制尚未完善、未充分发挥作用,因此容易诱发和加剧一些特殊类型的社会风险。而且,很多情况下,一些社会风险往往是交织叠加在一起的。

## 二、新时代社会治理面临的新挑战

### (一) 公众参与不足,社会协同机制尚不完善

一是政府依然包办各种治理事务,社会力量参与社会治理程度不高。二是社会治理资源统筹不够科学,缺乏联动机制。三是政府内部分工不明确,责任主体不清晰。

### (二) 社会治理制度不够健全,绩效评估不够有效

一是社会治理制度不够健全。二是社会治理制度的公平性、协调性和稳定性不足。三是绩效评

估制度缺乏有效化。

(三) 社会资源分配不均衡,社会供给的针对性、实效性不足

一是社会供给主体比较单一。二是社会公共产品供给不足。三是社会供给缺乏针对性和实效性。

(四) 社会治理的软件配置不完善,社会心理服务体系建设缓慢

一是社会治理的软件配置不足。二是社会心理服务体系建设缓慢。

(五) 社会矛盾化解机制运行不畅,矛盾化解能力亟待提高

一是社会治理重事后处置,源头治理不足。二是社会治理的工作方法偏向刚性,柔性化解不足。

## 三、新时代加强和创新社会治理的有效路径

### (一) 推进社会治理资源统筹联动,促进社会协同

第一,促进社会组织和公众参与社会治理,形成多层次、纵向贯通的多元共治结构。全面深化行政管理体制改革,在简政放权的同时加强服务监管,彻底改变长期以来政府作为社会治理唯一主体的思维定势,以开放性架构、社会机制、市场机制吸纳社会力量,大力拓宽社会组织和公众参与社会治理的渠道,消除参与障碍、降低参与成本,逐步打造“参与式社会治理”模式,实现政府治理、社会调节和居民自治良性互动。第二,推动社会治理资源“整合集成”,发挥各治理主体协同作用。加强和改善党委对社会治理的领导,提升党委对社会治理的统筹谋划和组织领导能力,积极发挥政府负责社会治理的职能,规范党政各部门职能,规范和激励企事业单位、社会组织的发展,形成权责明晰、奖惩分明、分工负责、齐抓共管的社会治理责任链条。第三,推动社会治理资源“统筹联动”,优化“权责同构”的权责配置体系。一是进一步打破部门界限、

体制壁垒和条块分割,稳步推进多领域、多系统社会治理网络或平台的兼容与合并,统筹开展各类社会治理资源的集约化再配置、系统化再整合。二要在搜集大量相关数据与资料的基础上,采用定性与定量相结合的分析方法,从治理主体、治理过程、治理结果等方面入手,积极构建社会治理考核客观公正、导向正确的评估体系,坚持科学、统一、完整、精细的评估原则,实现社会治理工作评价“纵到底、横到边、全覆盖、无盲点”。

#### (二)加强社会基础制度建设,规范社会行为

第一,加快建立基于公民身份号码的信任根制度。一是深入推进居民身份证换发、异地办理和指纹信息登记工作,建立户口和身份证信息联网查询对比制度,逐步实现跨部门跨地区信息整合和共享,确保基础信息全面准确。二是完善相关实名登记制度,消除网上网下各领域虚假身份,形成线上信用机制与线下信用机制有机融合、平台自建信用机制与专业信用机构和行业组织信用机制互相促进、良性互动的良好局面。第二,加强社会信用体系建设。一是建立统一的社会信用代码制度,逐步做实个人信用账户。二是推动各地区、各部门依法制定信息采集、整理、加工、保存、使用的规则,构建统一的信用信息共享平台,逐渐形成“政府推动、社会共建,实时互动,高效智能”的新格局。三是推动实施事前信用承诺、事中信用分类管理、事后守信联合激励和失信联合惩戒制度,建立违法犯罪记录与信用、职业准入等挂钩制度,强化对守信者的鼓励和对失信者的惩戒,在全社会形成守信诚信的良好氛围。第三,完善流动人口和特殊人群管理制度。一是加强对流动人口和特殊人群的管理和服务,加强对用工单位、商住小区、出租房屋、建筑工地、文化娱乐场所等的管理,严格考核,落实责任,健全实有人口属地服务管理机制,切实把流动人口纳入居住地统一服务管理。二是要加快立法步伐,从法律法规的层面保障和明确流动人口和特殊人群各项权益与义务,推动政府和社会对流动人员和特殊人群的管理和服务由依靠行政手段向依靠法治手段转变,使流动人口和特殊人群管理服务步入法治化、规范化轨道。

#### (三)构建“公众需求导向”的供给模式,努力创造美好公共生活

顺应新时代社会主要矛盾的变化和现实需求,构建“公众需求导向”的供给模式,提高社会供给的针对性和实效性,促进公共服务均等化,不断满足人们对美好生活的需要,是新时代加强和创新社会治理的目标。第一,要加强社会调查研究,了解群众的多元社会需求。一是通过大数据分析、信息挖掘、民意调查等方式适时收集社会各阶层、各群体、各行业对公共服务和社会政策的实际需求,善于从群众关注的焦点、百姓生活的难点中寻找改革切入点,使改革的思路、决策、措施都能更好满足群众诉求,及时回应群众的社会需求。第二,要加强舆论宣传,引导群众的多元社会需求。我国是世界上最大的发展中国家,我国处于并将长期处于社会主义初级阶段。这就要求舆论宣传要在此基础上引导社会预期,引导群众合理、正常的社会需求,既要引导群众通过劳动致富创造美好生活,又要引导各地政府根据当前经济社会发展的水平和地区实际情况尽力而为、量力而行。第三,要加大公共服务的供给,满足群众的多元社会需求。一是推动顶层设计和基层探索良性互动、有机结合,增强社会政策的科学化、合理化,统筹有效配置资源,促进公共服务均等化。二是以“公众需求”为导向,积极促进公共服务供给与公众需求的耦合,构建群众参与公共服务决策的有效机制,切实增强公共服务的针对性、有效性。三是创新公共服务方式,加大政府购买公共服务的力度,制定政府购买公共服务指导性目录,明确政府购买服务的种类、性质,并根据各地经济社会发展情况及公共需求进行适时动态调整。四是激发社会活力,构建多元复合供给模式,拓宽公共服务供给渠道,完善个人、企业或社会组织参与教育、医疗、养老等民生事业的各种导向、激励和约束机制。

#### (四)加强社会心理服务体系建设,积极培育正向社会心态

加强社会治理的软件建设,健全社会心理服务体系,这是确保国家与人民群众互动关系的基本前提,是提升人们获得感、安全感、幸福感的有效路径。第一,加强舆论宣传教育引导,提高人民感受

美好生活的能力。一是充分发挥大众传媒的作用,加强舆论宣传引导,大力弘扬社会正能量,增强社会凝聚力、向心力和整合力。二是要积极培育和践行社会主义核心价值观,强化对城乡居民的道德教育和思想引导,提高人民群众的整体素质和道德水平,提高社会的文明程度、文明素质和个人自律水平。第二,建立有效的社会心理支持系统,加强人文关怀和专业心理疏导。一是建立公众社会心态测量与预警指标体系,实施社会心态第三方评价机制,及时评估公众的社会情绪、社会价值取向和行为习惯,做好风险预测。二是健全心理卫生服务体系,推进社会心理服务组织、机构、场所建设,建设实体和智能化的工作平台,组建以相关专业团体为支撑、专业人才与网格员、志愿者相结合的服务队伍,开展社会关爱行动,关心帮助困难家庭和个人。第三,加强优秀精神文化产品的供给,强化社会成员的心理认同和社会融合。一是重视优秀精神文化产品的有效供给,用积极健康的文化生活调节情感、陶冶情操,丰富公众的精神生活,促进公众的心理和谐。二是在为人民提供丰富精神食粮的同时,要加强对公众的精神文化引导,帮助群众树立正确的历史观、民族观、国家观、文化观,在坚定中国特色社会主义文化自信中感受美好生活。

(五)创新社会矛盾的预防和化解机制,重视从源头化解社会矛盾和社会风险

社会矛盾多样多发,这是我国经济社会发展中必然出现的阶段性问题,在一定程度上是不可避免的。新时代,大量的新的社会矛盾还会不断出现,有时还会有所激化,因此必须清醒认识到解决社会矛盾的长期性、艰巨性和复杂性,正确把握社会矛盾发展变化规律,创新社会矛盾预防和化解机制,积极从源头预防和化解复杂多样的矛盾,抵御社会风险,维护社会和谐稳定。第一,创新社会矛盾预

防预警机制。要注重源头治理,充分运用大数据、信息化、互联网等手段,分析研究引发矛盾纠纷的源头性、关键性、基础性问题,分析研判影响预防化解成效的各种因素,了解掌握各群体、各阶层的舆情走势,努力做到早发现、早预防、早处置,提高对各类社会矛盾的发现预警能力,及时预防和化解社会矛盾。第二,健全公平、合理利益表达机制。一是畅通利益表达渠道,完善社会调查制度、听证会制度、协商谈判制度、信访制度和信息公开制度等,保证利益表达的有效性,使各个利益主体的利益诉求能够通过正当、规范的渠道进入公共决策过程中。二是依法规范和细化民众利益表达的方式、程序、内容和范围,引导群众理性化、常态化和秩序化表达利益诉求。第三,健全重大事项社会稳定风险评估机制。面对直接关系群众切身利益且涉及面广、容易引发社会稳定风险的重大决策事项,要把社会风险评估作为必经的前置程序,确定影响社会稳定的关键性问题,努力使评估过程成为倾听民意、了解民情、化解民忧的过程,预防和减少因决策不当引发的社会矛盾和突发事件。第四,健全基层大调解机制,提升化解社会矛盾的能力。一是加强人民调解、行政调解和司法调解的机制联动,善于运用政治、经济、行政、法律、教育等多种手段,推动各种解决方式、手段之间的统一协调、功能互补。二是既要发挥基层政府在社会矛盾纠纷调处的主体性作用,又要借助社会力量,积极发挥各企事业单位、社团、行业协会等社会组织在矛盾调解中的功能,建立社会组织与政府部门有机衔接制度,形成化解矛盾纠纷的社会合力。

作者简介:郑会霞,中共河南省委党校(河南行政学院)哲学教研部副教授。

(摘自《中州学刊》2019年第7期)