

创造性地解决 公共冲突

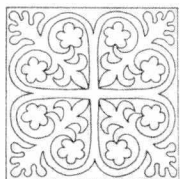
○ 李亚 / 著



**Resolving Public
Disputes Creatively**



人
民
出
版
社



○ 李亚 / 著

**Resolving Public
Disputes Creatively**

创造性地解决 公共冲突



人
民
出
版
社

责任编辑:李椒元

装帧设计:肖 辉

责任校对:吕 飞

图书在版编目(CIP)数据

创造性地解决公共冲突/李亚 著.-北京:人民出版社,2015.9

ISBN 978-7-01-015202-8

I. ①创… II. ①李… III. ①突发事件-公共管理-研究-中国

IV. ①D63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 211895 号

创造性地解决公共冲突

CHUANGZAOXING DI JIEJUE GUOGONG CHONGTU

李 亚 著

人民出版社 出版发行

(100706 北京市东城区隆福寺街 99 号)

北京市文林印务有限公司印刷 新华书店经销

2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月北京第 1 次印刷

开本:710 毫米×1000 毫米 1/16 印张:15

字数:215 千字 印数:0,001-3,000 册

ISBN 978-7-01-015202-8 定价:30.00 元

邮购地址 100706 北京市东城区隆福寺街 99 号

人民东方图书销售中心 电话 (010)65250042 65289539

版权所有·侵权必究

凡购买本社图书,如有印制质量问题,我社负责调换。

服务电话:(010)65250042

序 言

冲突是个体或群体之间的一种紧张局面——当事方感知到利益或价值等方面的分歧,并有采取对抗措施的意愿或行动。而公共冲突,多是指在公共管理、政策制定与执行中产生的冲突,或者其他涉及公共事务、公共或集体资源的冲突。

公共冲突在我们的社会生活中司空见惯。譬如,某地拟实施阶梯电价,可能导致电费的明显上涨,在社会上引发争议,这属于定价决策中的冲突;某市要推出城市养犬管理办法,征求公众意见时,养犬者和不养犬者对一些条款有明显分歧,这属于行政立法中的冲突;禁止焚烧秸秆等某些治理雾霾的“硬”措施,使农民不得不为处理秸秆增加劳务、甚至支付额外的费用,地方政府也面临管治困境,这是环境保护政策制定中的冲突;某城市聚居区周边要建设一个垃圾转运站,所在地居民群起抗议,这是典型的公用设施选址冲突(也称为“邻避冲突”);一块工业区搬迁后留下的空地,是开发成城市公园,还是建设一个新的商业综合体,社会意见相左,决策者难以定夺,这是城市规划中的冲突;某老旧社区,公共空间有限,居民对乱停车意见很大,但车主也多有苦衷,因此引发的纠纷属于典型的社区冲突。凡此种种,不胜枚举。

那么,作为公共冲突的当事方也好,主动或被动卷入冲突的干预者也好,如何理解和认识这些冲突,又该如何应对,以产生各方都较为满意的结果?这就是本书试图回答的问题。

在我国,普通公众或群体在陷入公共冲突时往往缺乏参与或施加

影响的渠道,常常有无力感,对于一些弱势群体而言,时有选择抗争、上访之路。引人瞩目的是政府决策者应对公共冲突时的策略。作为可对公共冲突采取决定性干预措施的主体,政府决策者常常采取的冲突处置策略有以下几种:诉诸传统的“集体”话语,倡导少数服从多数,或牺牲某群体的利益,以保障多数人或“集体”、“国家”的利益;通过强力维稳,试图以加强社会管理来抑制冲突;施加政府的影响或压力,促使某方让步或各方妥协;审视形势,快速做出决断;诉诸专家咨询,寻求通过专家的论证和专业意见找到“科学的”答案;扩大公共参与、例如举行听证,为问题解决寻找出路;多方征询各方利益,在综合考虑后力图实现各方利益的平衡;等等。不可否认,这些方法在特定的场合有其价值。然而,它们或者是“朴素”应对冲突的手段,往往难以从根源上化解冲突,或者只是暂时压制了冲突、甚至埋下了未来冲突升级的种子,或者看似新潮和民主,实际上问题重重。如果从最大限度地寻求共赢和共识的角度看,上述主流的做法很多时候远非良策。

本书试图为公共冲突的当事方或干预者提供一套替代性的思路和方法——通过相关各方直接、充分、真诚、深入地协商,促进对深层次议题和利益的发掘和认识,发挥各方的创造性,最大限度地寻求问题解决的共识。对于国人、即使是对资深的公共管理者而言,这是一种比较陌生的手段。然而在美国等发达国家,公共冲突解决已是一个较为成熟的研究与实践领域,这套思路和方法已久经实践,成效彰然。

笔者近年来对公共冲突解决这一领域进行了探索,在北京理工大学成立了国内首个公共冲突解决研究中心,发起了国内的“公共冲突解决:理论与实践”系列会议。在此过程中,我深深感到,冲突解决理论与方法决非虚无缥缈的屠龙之技,实践需求非常迫切,在我国大有用武之地。而现实中,我国最为亟须的是可以直接用于指导实践的、可操作的理论与方法。据此,我确定了下述定位和写作风格:

第一,富含理论的实践指南。笔者对一些领域的公共冲突多有观

察,与冲突的当事方、相关的管理者和干预者有不少接触,也开展过不同规模的面向实践者的培训。我发现,无论是冲突的当事方还是干预者,包括需要处置和应对各种冲突的政府官员、置身于冲突中或对冲突解决感兴趣的公众与社会组织,都迫切需要一本能够作为实践指导的指南。本书直面这一需求,同时,它又有别于一般的手册或指南,它不只告诉人们该怎么做,还试图将蕴含的理论问题融入其中,使读者阅读后能够有较深入的思考,获得更多的启迪。

第二,以问题解决为线索,以案例贯穿始终。我想摒弃那种先说概念、再谈理论、后讲实践或应用的传统著述套路,而是以竹衣巷的居民商户冲突、价格调整决策中的争议、围绕垃圾焚烧发电厂的兴建引发的冲突等三个案例为引子(第一章),提出问题并确立问题解决的主线。随后,自然地按顺序展开:什么是冲突和公共冲突(第二章);应对冲突的传统策略及其存在的问题(第三章);创造性公共冲突解决的主要理念(第四章);通过协商解决公共冲突(第五章);协商之外的其他模式(第六章);关键的难点和解决途径(第七章);对当事方和干预者的提示(第八章)。最后,以对冲突解决新思维的展望(第九章)结束正文。笔者试图将理论探讨、实际操作、案例剖析有机地结合在一起,希望以此来提升阅读的趣味性。

第三,努力结合本土实际。本土实际有着多重涵义。在关注理论和方法的共性的同时,本书也强调聚焦中国公共冲突及其解决的一些特有要素,包括对公共冲突的界定、当前国内常见的公共冲突类型、中国的制度环境与约束、文化与社会实际、国人的观念基础、国内实践中常见的问题和困惑以及在解决公共冲突过程中有针对性的一些特别设计。

书中用到不少案例,均贴合中国的现实,是很多读者耳熟能详的。这里需要说明,除非明文指出,此中多数案例、包括开篇引出并在后文中反复提及的三个主要案例都是虚拟的。从原始素材上看,某些案例

的确源自于笔者对一些冲突事例的观察、接触或干预,但出于叙述方便等考虑,笔者已经进行了较大幅度的改编、拼接、戏剧化,因此书中的案例和现实中具体的真情实境已没有对照关系。

有必要说明的是本书关于“冲突”一词的使用。在作为冲突解决源地的美国,有 conflict(直译为“冲突”)或 dispute(直译为“争端”、“纠纷”或“纷争”)两种用法。相应地,有 conflict resolution(直译为“冲突解决”)和 dispute resolution(直译为“争端解决”或“纠纷解决”)两个术语。大体而言,dispute 和 conflict 同义,但 conflict 比 dispute 的对抗性更强、冲突的烈度更高。

在涉及公共领域的冲突及其解决之时,国外多用 public dispute 和 public dispute resolution,因为他们的公共冲突相对较为平和、较少出现激烈对抗。但在描述“冲突解决”这样一个研究和实践领域之时,国外采用 conflict resolution,并把 public dispute resolution 视为冲突解决的一个子领域。

中国的公共冲突与国外确有不同,有的是相对平和的纠纷,也有的形成抗争(典型的如某些群体性事件),实际上既包括 public dispute 又包括 public conflict。但在本书中,我将统一采用“冲突”(conflict)、“公共冲突”(public dispute)、“冲突解决”(conflict resolution)、“公共冲突解决”(public dispute resolution)这样的概念体系。这样做,一是因为用“冲突”一词叙述简单,免得在“纠纷”、“冲突”等不同的用词之间切换,从而引起混乱;二是本书虽然聚焦公共冲突,但同时也试图超越公共冲突,通过强调冲突和冲突解决的视角,唤起国人对相关领域的关注,这样,“冲突”的用词和“冲突解决”这一更大的领域保持一致;三是在英文使用上和国际接轨。

书名中的“创造性”一词可以有双重理解。狭义地讲,它是指冲突解决方案本身的创造性;但笔者更倾向于广义的理解,即指这一整套公共冲突解决理念、方法、程序相对于传统冲突处置方式的创造性。

本书的读者对象非常广泛。很多公共管理者和政策制定者都面临不同形式和程度的公共冲突的困扰,他们有时作为冲突的当事方,有时作为冲突的干预者;至于普通公众,有时是公共冲突的局中人,更多时候则通过耳闻目睹,成为公共冲突的观察者和思考者。对于这两类群体,本书均开卷有益。

我也希望本著作能为国内在冲突解决、公共管理、公共政策、社会管理、危机管理、城市规划、行政立法、社区治理等领域从事教学、研究与咨询的科研工作者提供参考,唤起学者们对现实公共冲突以及冲突解决视角的关注。它也可以用作广大冲突解决实务工作者和相关专业本科生与研究生的教材。

为适应实践者的阅读特点,保持读者阅读的连贯性,本书的注释采用章后注的形式。面向广大实践者的同时,本书仍试图追求学术水准,反映国内外最新的研究成果。出于给读者一个更清晰的学科框架的考虑,本书对作为一个领域的公共冲突解决也进行了梳理,但置于书后作为附录,力求不破坏问题解决的主线脉络。关于阅读顺序,我建议对理论和实践都感兴趣的读者依章节顺序进行,而关注实践的读者可从第一章开始,然后依次阅读第四、五、六、八、九章,有时间和兴趣再返回阅读其他章节。

尽管本书聚焦公共冲突,但对其他类型的冲突和冲突解决亦有较大的参考价值。我们常在工作与生活中遇到人际冲突、组织冲突,在全球化的时代,大家对国际间或全球性的冲突也不陌生,如跨国水资源冲突、全球变暖和贸易协定谈判中的冲突等等。这些冲突的分析、管理或解决与公共冲突很大程度上是相似的,希望本书的思路和方法也能使对关注这些方面的人士有所裨益。

目 录

第一章 无处不在的纷争与冲突	1
一、竹衣巷中的风波.....	1
二、公交价格调整引发的争议.....	4
三、难以落址的垃圾焚烧发电厂.....	7
四、问题——如何更好地解决公共领域的纷争与冲突.....	9
第二章 认识冲突和公共冲突	12
一、冲 突	12
二、公共冲突	20
第三章 应对公共冲突的常用策略及其问题	32
一、冲突当事方的元策略	32
二、政府决策者的传统冲突处置策略	38
三、政府决策者的几种新策略	43
第四章 创造性冲突解决的核心理念	55
一、以共赢为目标	55
二、基于利益的协商	62
三、真诚、有效的沟通与对话.....	65
四、增强创造性	71
五、关于协商与共赢的再思考	77
第五章 竹衣巷的协商会议	83
一、发起协商会议	83

二、协商的启动	91
三、协商会议中的沟通与对话	99
四、竹衣巷的创造性方案	108
五、磋商和达成协议	114
第六章 公共冲突解决的其他模式	130
一、公共冲突的调解	130
二、利用已有的参与机制	135
第七章 公共冲突解决的难点与化解之道	146
一、面对涉及较强专业性的冲突	146
二、应对棘手的公共冲突	155
第八章 对冲突干预者与当事方的提示	168
一、与传统思维博弈	168
二、对冲突干预者的提示	173
三、对冲突当事方的提示	178
四、建立公共冲突管理系统	181
第九章 结束语:走向新思维	186
附录一 公共冲突解决的美 国经验	191
一、冲突解决领域的源流和整合	191
二、公共冲突解决领域的演进和发展	195
附录二 竹衣巷的协商会议规则	206
参考文献	208
后 记	219

第一章 无处不在的纷争与冲突

翻开报纸,打开电视,或是浏览网页,社会生活中的纷争与冲突随处可见。让我们一起来看下面几个故事。

一、竹衣巷中的风波

竹衣巷管委会正困扰于居民和商户的抱怨之中。竹衣巷位于秦州市旧城区的中心地带,全长约 600 米,至今已有 300 年的历史,是秦州市最古老的街区之一,历史文化遗存十分丰富。新世纪以来,作为传统民居保留区内的夹道小巷,竹衣巷逐渐成为秦州最富特色的地标性商业街之一,以其文化休闲、文化旅游和文化创意,与上海的田子坊、北京的南锣鼓巷、成都的宽窄巷等齐名,吸引了众多国内外游客。

竹衣巷内,各具特色的酒吧、咖啡馆、餐厅等店铺林立,一家家精致的小店内售卖各类富有文化创意的手工艺品、服装、饰品、剪纸、瓷器、字画等工艺品。巷子两侧,则是秦州旧城区内保留最好的历史文化街区之一。主巷繁华,但两侧的支巷依然平静。这里生活着近万居民,绝大多数院落早已成为大杂院,空间狭窄。居住在这里的人也以老幼居多,生活并不宽裕,但此处依然民风淳朴,黄发垂髫、怡然自得。

然而,集古老与现代于一体、民居与商业并存的古巷看似祥和,实际上却暗波涌动。近几年,竹衣巷街道办事处及其辖区内社区面临较密集的居民投诉,居民抱怨的对象多为商家。比如,一些居民投诉,称

街区的许多酒吧晚上营业到凌晨两三点,酒吧里的音乐声和吵闹声一直持续,影响到他们的正常生活,一些紧邻酒吧又对噪音敏感的居民、特别是老人,更是对此怨声载道。还有居民反映一些酒吧在房顶辟有露台,酒吧的顾客在露台上把酒临风,居民家院内、甚至房内景象一览无余,顾客酒后将瓶罐等垃圾扔进相邻的民居院落的情况也偶有发生。很多居民曾向社区投诉,有时城管和 110 都会出动。有人干预时,商户一般以应付为主,等人走了之后不久便又恢复原状。问题久拖不决,居民的不满也开始指向一些把房屋出租给商户的临街房东。

居民对社区环境的抱怨也由来已久。竹衣巷每天都要接待大量国内外游客,原本宁静祥和的居民区,开始变得喧闹。古巷里车来车往,使周边原本狭窄的支巷更加拥挤,堵车情况时有发生,事故隐患也越来越多。一些居民认为竹衣巷应该由目前的单向行车改为步行街。此外,居民普遍感觉竹衣巷的生活便利性越来越差。从前,巷里有很多路边小店,但由于租金急剧升高,现在都被和居民生活无关的酒吧和创意店所取代。蔬菜水果尚可靠有限几个路边摊贩解决,日常用品的购买,就需要去巷外很远的超市。

部分居民甚至质问:“这是谁的竹衣巷?”他们认为,商家和房东们独享了街区繁荣带来的利益,而居民却似乎成为局外人,承担了竹衣巷商业化过程中的成本。不少居民生活相对贫困,收入少,文化程度较低,这种局面长久没有改观。

然而在那些酒吧类商户看来,现实又是另外一番情景:居民的某些抱怨有一定道理,但多数过于苛刻。这里的酒吧即使有音乐或乐队,但基本上都非摇滚之类的闹吧。很多酒吧已经尽力采取隔音设施,乐队表演也并不激烈,测量噪音基本上也未超出国家规定的标准,但有些居民实在是过于敏感,感觉是心理因素在作怪。

竹衣巷的酒吧实际上经营也很艰难,远不像表面那么光鲜。一方面,这边的顾客多以 25 岁以下年轻人、特别是学生为主,客人消费能力

差,很多客人要一杯饮料就坐半天,因此竹衣巷的酒吧经营主要靠情调吸引更多的客人。对于年轻人而言,太安静的酒吧显得过于沉闷。露台也是吸引顾客的手段,年轻的顾客普遍喜欢在露台上边饮边聊。另一方面,酒吧的成本也越来越高。酒吧装修投入本来就很大,租金更是连年暴涨。过去的五年,租金已经翻了两番。

尽管不像酒吧一样成为众矢之的,竹衣巷其他的商户——主要是创意小店,包括工艺品店、创意服装、创意礼品饰品、特色书店等——也有类似的怨言。对于租金高涨问题,他们和酒吧有同样的关切,甚至更为关注。酒吧常能从房东那里得到一些租金优惠,而创意店往往因为面积比酒吧小得多,租金上商量的余地很小。创意小店的创业者半数为零后,很多为首次创业,想扎根竹衣巷经营下去,但越来越大的经营压力,使店主们忧心。商家过度竞争也是一个问题。巷子里的商户逐年增多,创意店的同质化问题突出。新进的某些所谓创意店,实际上很少有集创意、设计、制作和销售于一体的,多是买进再销售。店铺多了,如果创意不够、同质化经营,经营起来就更为吃力。因此,很多店铺希望提高街区店铺准入门槛,加强对创意的保护,并得到更多资金扶持。

竹衣巷跨越三个社区,都归竹衣巷街道办事处管辖。竹衣巷管理委员会(以下简称“管委会”)是街道办事处下属的专设办公室,负责古巷的规划、建设和管理等事宜。五年前,管委会制定了竹衣巷的第一个文化旅游街发展规划,此后竹衣巷快速发展,成为秦州、乃至全国知名的文化旅游品牌。

在管委会看来,居民与商户反映的这些问题并不容易解决。作为管理当局,也有很多不为居民与商户所知的难处。比如,古巷改为步行街一事,现在街区的交通问题确实很严重,但不少居民和商户都有用车需求。竹衣巷也是秦州市交通网络的一部分,对于周边地区也起到交通分流的作用,改成步行街涉及方方面面的问题。

酒吧也很难像部分居民希望的那样在街区消失。管委会感觉酒吧的扰民问题实际并不十分明显,况且酒吧已经成为竹衣巷的一大特色,特别是在寒冷的冬夜,更是起到聚拢人气的作⽤。

商户反映的租金问题,管委会也很理解,而且管委会也觉得租金高昂对竹衣巷的持续发展有潜在威胁。特别是永寿寺一带的旧城整治即将正式启动,其中一条街道将修旧如旧,两年后将开发为文化商业街,有可能成为“竹衣巷”的竞争对⼿。不过,管理当局认为租金水平由市场决定,政府难以直接插手干预。

然而,管委会也认识到对这些矛盾不能再采取“头痛医头、脚痛医脚”的办法,希望能够系统地加以解决。他们意识到,竹衣巷商业发展迅速,但居民似乎并不认同——居商矛盾是表象,本质上它是居民区和商业区内深层次矛盾的体现。恰好,最近竹衣巷即将启动新一轮规划的制定,讨论如何对竹衣巷的未来发展进行战略定位。管委会如何借此契机,以新的方式来研究解决这一系列问题呢?

二、公交价格调整引发的争议

宁海市下周即将举办“公共交通价格调整听证会”(以下简称“听证会”),市政府领导及相关政府部门已明显地感受到公众的抱怨和舆论压力:又是一次涨价会!

根据听证会前发布的定价调整方案,将对地铁和公交车票价同时调整。地铁票价由目前的3元一贯制(刷宁海一卡通优惠到2元),即不管乘坐站次以及换乘次数一律3元,调整为按乘坐站数计价:3站及以内3元,4至6站4元,7至10站5元,11至15站6元,依次递升,最高9元,且刷卡不再有优惠。公交车票价将由目前的1元一贯制(刷一卡通优惠到0.5元)更改为:12站及以内1元,12站以上2元,刷一卡通仍优惠一半。

目前执行的票价已经实施了十年。拟议中的公共交通价格调整,在宁波市交通委、发改委看来已属必然,而且早该进行。当初引入低票价的原因主要有三。一是通过低票价鼓励人们使用包括地铁和公交车在内的公共交通方式,减轻日益严重的交通拥堵;二是减少小汽车的使用,控制空气污染,特别是十年前宁波市曾面临举办国际峰会等一系列大型活动的压力,而空气污染问题是当时各界的严重关切。三是当初宁波市的南部新区刚刚兴起,并建设了大量的新居民区,连接中心城区和新区的两条地铁线路也刚刚开通,低廉的公交和地铁价格,对于舒缓中心城区的人口聚集、吸引人们在新区居住生活,无疑是一个助力。

按照听证会前发布的定价调整方案的说法,本次价格调整主要是出于以下三点考虑。首先,时过境迁,低票价导致政府对公共交通的补贴剧增,财政压力已经很大。宁波市公交系统发展极为迅速,特别是地铁,经过连续多年的基础设施投资,已从十年前的 80 公里已经发展到 380 公里,年乘坐人次由 4 亿增长到目前的 29 亿。每年市政府对公共交通的补贴已高达 100 亿,其中地铁 68 亿,地面公交 32 亿。再考虑到宁波市地铁线路仍有 150 公里在建,并有 300 公里纳入今后五年的建设规划,低票价在财政上将难以维系。

其次,调整票价可以适度分流一部分乘客。地铁的拥挤已经极为严重,高峰期地铁站摩肩接踵,客流量巨大,带来严重的安全风险。对于地铁内的拥挤乘客也有感受,高峰期几趟车上不去、上去后下不来已成家常便饭,乘车体验日趋恶化。

第三,不合理的票价体系导致公共交通低效、不平衡。所谓低效,根据市交通委发言人的解释,是指低票价导致一些无谓的或非正当的乘坐,例如炎热的夏季,有人在清凉的地铁里坐着看书,一坐半天,有的快递公司把地铁作为一种主要的交通工具。不平衡是指由于地铁票价相对于公共交通过于低廉,大量的乘客被快捷的地铁吸引,相比之下,地面公交车的乘坐人次甚至还有所下降,运力没有充分发挥。这也是

本次调价方案中地铁票价涨幅明显高于公交票价涨幅的考虑。

不难想象,多数公众对拟议中的价格调整怨声载道。最主要的当然是经济负担,按照公布的调价方案,人们的出行成本将显著增加,特别是对于居住在城市周边地区的通勤一族以及低收入群体而言,每月增加的上百元甚至数百元公交支出并不是一个小数目。况且,现在燃气、水、电等都涨价,部分公众感受到支出压力的持续累积。

一些人对财政补贴难以为继也不以为然。这种观点认为,市财政投入到公交补贴上是理所当然的,乘坐地铁和公交车的多是广大的工薪族,公交补贴某种程度上体现了财政对普通人的税收返还或转移支付。把这有限的“福利”也拿掉,心理上很难接受。此外,人们也质疑涨价后节省下来的补贴能有什么更为合理的去处。

同时,人们对公交系统的低效和不透明也有非议:这么多的补贴,谁知道他们的成本是怎么计算的,公交系统到底有多少人浮于事,有多少不必要的支出。这些账如果都一股脑儿地纳入运营成本,再由社会承担,显然不合理。

对于压缩客流量的说法,公众之中也有不少疑问:多数交通出行是刚性的,人们不能嫌地铁和公交票价贵就不去上班,也很难为此更换居所,客流量恐怕不会像官方期望的那样明显降低。

针对调价方案的设计,争议也很多。比如,为什么调价的幅度如此之高,为什么不缩小站次价差;为什么不区分乘车时段、区分高峰时段价格和非高峰时段价格;为什么不引入月票或年票优惠;为什么不通过增加车厢使地铁能运送更多的乘客;实行复杂的票制会不会延长购票时间、导致地铁内和公交车上更加拥挤;公共交通的花销明显提升,会不会导致人们更多地转向小汽车出行,反而带来更大的交通压力和空气污染,等等。

对于公交价格调整的异议,在各类媒体上都有反映,特别是微博、微信等社交媒体上的反对意见居多。还有,宁波市作为相当国际化的

大都市,一举一动都会引发国内外媒体的关注。宁波市官方对舆论的内部评估表明,对此次价格调整的幅度和做法存有疑问的公众占绝大多数。

这已经不是宁波市第一次试图调整公交价格。过去几年,市政府数次酝酿调整,但每次放出风来,民意阻力都很大,出于种种考虑,调价迟迟未能进行。本次调价,市政府对预期结果倒是没有太多的担心,因为根据国内众多类似的价格调整实践,只要很好地“从技术上”加以把握,听证会上不会出现太多的“波澜”,最终的调整方案基本可以落实。但宁波市发改委希望这次能尽可能地减轻公众的抵触感,争取公众的理解和配合,平稳地实施价格调整。强行推进,会进一步削弱公众对政府的信任,同时也不利于政策的执行,现在网上快速传播的各种逃票“攻略”就是一个明证。在这种情况下,他们能够采取哪种不同于以往的做法呢?

三、难以落址的垃圾焚烧发电厂

苏山花园的两千多名居民聚集在凌云市政府前的广场上,打出横幅,要求与市长对话,并要求市政府停止垃圾焚烧发电厂的前期准备工作并承诺终止该项目,此垃圾焚烧发电厂距离苏山花园这一大型居民区仅有一公里之遥。

该事件始于近来的传言,凌云市政府拟于苏山花园西侧兴建一个垃圾焚烧发电厂。其后,传言得到了市政府的证实:“本市正在进行项目的前期论证工作。”政府发言人表示,项目安全可靠,市政府将在环评阶段公开征求公众意见,公众将有参与和表达意见的机会。然而苏山花园的居民已经按捺不住,等到环评阶段,项目大局已定,也就是走过场了,于是出现了开始的这一幕。

按照目前的计划,凌云市垃圾焚烧发电厂将由东方新能源电力公