



徐令义 著

在化解社会矛盾的
路上前行



从实际工作视角透析社会矛盾
探寻化解之路

红旗出版社



在化解社会矛盾的
路上前行

徐令义 著

从实际工作视角
透析社会矛盾 探寻化解之路

红旗出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

在化解社会矛盾的路上前行 / 徐令义著 .

—北京 : 红旗出版社, 2012.10

ISBN 978-7-5051-2422-6

I . ①在… II . ①徐… III . ①信访工作 - 研究 - 中国

IV . ① D632.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 251345 号

书 名 在化解社会矛盾的路上前行

著 者 徐令义

出 品 人 高海浩

责任编辑 赵智熙

总 监 制 徐永新

封面设计 舞夺金华

出版发行 红旗出版社

版式设计 盛世华光

邮政编码 100727

地 址 北京市沙滩北街 2 号

E-mail hongqi1608@126.com

编 辑 部 010 - 64071348

发 行 部 010 - 64024637

印 刷 北京画中画印刷有限公司

开 本 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

字 数 260 千字

印 张 19

版 次 2012 年 11 月北京第 1 版 2012 年 12 月北京第 3 次印刷

ISBN 978-7-5051-2422-6

定 价 45.00 元

欢迎品牌畅销图书项目合作 联系电话: 010 - 84026619

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 本社发行部负责调换。

■ 写在前面的话

写作《在化解社会矛盾的路上前行》，是我与信访工作有缘。在我的工作履历中，曾五度直接和间接从事信访工作：1991年我担任温州市委办公室主任时，直接分管温州市信访办（为副处级内设机构），是当时我分管工作中最不熟悉、最麻烦，许多时候也是最棘手、最揪心的一项工作；1994年我到永嘉县任县委书记，当年我接到的人民来信达5000多封，县政府门口经常看到三五成群的群众上访，永嘉县是浙江省的信访大县，处理信访事项成为我工作的一个重要组成部分；1997年我担任了温州市委常委、乐清市委书记，而乐清正处在工业化、城市化快速发展的时期，寓于发展和建设之中的矛盾和冲突也十分尖锐和复杂，协调处理一些重要的矛盾和问题仍然是我工作的大头；2005年浙江省委任命我为浙江省委副秘书长、省委省政府信访局局长，开始了三年多专司信访工作的经历，毫无疑问那是心无旁骛、一头扎在全省信访工作之中；2008年调任国家信访局担任副局长至今，从全国的宏观层面来学习、探索和研究信访工作。这样算来，真是与信访工作“梅开五度”；这样的从县、市、省以及国家信访

机构工作的经历，使我有一定的素材和底气来撰写这份材料，并与大家交流探讨。

《在化解社会矛盾的路上前行》，顾名思义，讲的是“化解社会矛盾”，讲的不完全是信访工作。而信访工作，是从矛盾和纠纷最初始、最初级阶段入手，做基础性协调协商、化解争纷工作的。为此，这份材料大多又是以信访问题为起点，是从做信访工作出发的。在时序上，这份材料讲当前的情况多，讲过去的事情也是为了佐证当前的工作思路和方法。在写法上，有两个特点是明显的：一是在一些方面把自己亲身经历摆进去讲，不摆进去讲容易空泛和枯燥；二是有的章节讲案例，试图达到立案而论、以案说理的目的。在内容上，写一些自己分管的方面，自己学习的体会，自己的综合分析，自己带队调查主导形成的调研报告等。

《在化解社会矛盾的路上前行》的另一层含义，就是“路上前行”。首先，这条“路”是中国特色社会主义的道路，是信访事业的科学发展之路，是当前我国仍然处于重要发展机遇期和社会矛盾凸显期两期相遇、信访工作处在“负重爬坡、攻坚克难”的时期，信访工作者仍然要不辱使命、顽强拼搏、奋力“爬坡”、负重前行，这就是我们所处的时代背景和我们必须认准的工作方位。就此而展开去看这份材料，有的方面写“小”了，譬如写某个部门单位的某个事，譬如写办文、办会之类的，但许多“小”的方面仍然是带着思想去写、去谈的，而思想是宽泛的；

更多的是写“大”的方面，试图从第一手调查的、亲身经历的，特别是分析的、议论的、抽象思维的方面，努力写出有思想性的字，讲出有思想性的话。由于多年工作所养成的，凡事总要思考一番，习惯于实践体验，习惯于把感性的东西上升到理性的层面，习惯于把想好的东西、哪怕是不成熟的东西记录在笔记本上。为此，这份材料具有事例性、工作性和思想性的原始性。

近8年来，自己所从事的这份信访工作，是一份比较忙碌的工作，也是一份劳心劳神的工作，不仅思想上是紧巴巴的，而且也没有多少暇时。也因为如此，这份材料不是专门腾出时间专心致志琢磨的结果，很难谈得上深思熟虑，是立足于工作的角度而有感而发。写的目的，是想从一个侧面反映信访事业在科学发展的道路上前行，是向关心过自己的领导汇报汇报思想和工作情况，与同事、同行、同志一起交流交流，起到思想沟通和以文会友的功效。这份材料中的疏漏之处，特别是思想观点方面的错误，还望大家批评指正。

作者 2012 年国庆于北京

目 录

CONTENTS

第一章 化解社会矛盾——胸中要有大局 001

不谋全局者，不足以谋一域。化解社会矛盾亦是如此。随着改革进入深水区，各种利益矛盾会越来越多地显露出来，原有的矛盾解决了，新的矛盾又会接踵而来。我们始终处在这样一个循环往复的矛盾产生—化解—再产生—再化解的过程之中，也由此推动着经济社会向前发展。这就需要我们站得高位、想得长远，坚持把化解社会矛盾的工作放在改革、发展、稳定的全局中去定位，放在构建社会主义和谐社会的大局下去行动，牢固树立政治意识、大局观点、全局责任，准确把握经济社会转型时期矛盾产生的历史背景、深刻原因，努力透过现象看本质，不断增强工作的预见性，牢牢掌握工作的主动权。

- 一、发展、发展中蕴涵的矛盾与信访工作 / 003
- 二、从社会矛盾演化态势看如何提高党的执政能力 / 011
- 三、当前社会矛盾的成因分析 / 025
- 四、信访工作要重宏观重中观 重中之重在微观 / 030

第二章 化解社会矛盾——眼中要有榜样 039

如同社会矛盾多种多样一样，化解社会矛盾的做法也是亮点纷呈、无比精彩。近年来，各地各部门按照中央的要求，结合本地本部门的实际，加大探索和创新力度，涌现出一批又一批好经验好做法，有力地维护着人民群众的合法权益，促进着社会和谐稳定。他山之石，可以攻玉。这就需要我们充分尊重基层的首创精神，充分发挥榜样的无穷力量，把先进典型和好的做法总结起来、推而广之，把点上的经验转化为面上的指导，推动整体工作再上新水平。

五、浙江出了一个好“经验” / 041

六、永康“三堂会审”是个好办法 / 060

七、都来学一学“承德做法” / 069

八、为“邯郸经验”鼓与呼 / 078

九、把“邯郸经验”推而广之 / 087

第三章 化解社会矛盾——手中要有办法 093

化解社会矛盾，光有决心和责任还不够，要有一把钥匙开一把锁和综合施治的好方法。正所谓，工欲善其事，必先利其器。要切实把解决“船”和“桥”的问题，摆到各级干部思想方法的高度加以认识。特别是面对当前社会矛盾多样多元多变的实际情况，更要把强烈的责任心和有效的方法论结合起来，以此达到统筹考虑问题、综合协调协商、切实有效化解的目的。方法来自于一线，源自于实践！我们要积极投入到化解社会矛盾的热火朝天的实际工作中，带着思想去思考，用着心思去工作，在日积月累

的探索创新中闯出一条适合自己的路，形成一套务实管用的好方法。

十、基础层面的信访化解法 / 095

十一、统筹兼顾的综合协调法 / 105

十二、稳妥为上的群体问题处置法 / 111

十三、灵活多样的矛盾转化法 / 116

十四、抓住关键的重点治理法 / 124

十五、平衡协调的利益调整法 / 127

十六、探索创新的政策攻关法 / 131

第四章 化解社会矛盾——脚下要勤于调研 135

当今的经济社会发展一日千里，当今的社会矛盾也复杂多样。化解社会矛盾，需要我们深入基层、直面矛盾，掌握特点、探索规律，不断探寻化解社会矛盾的新方法新路子。我国东、中、西发展不平衡，各地的省情、市情、县情、乡情各不一样，所产生的社会矛盾也各不相同，需要我们迈开脚步，深入实际、深入基层、深入现场，把真实情况摸上来，把方法措施带上来。脚要勤，要防止凭经验办事，用老方法解决新问题；要防止调查研究走形式，深入现场做样子，抓不住矛盾问题的症结，摸不准化解矛盾的脉络；要防止高高在上，不切实际的瞎指挥、乱指导，而是要走到经济社会发展的前沿去，走到富于革命传统的老区去，走到贫穷落后的地区去，使我们的思想脉搏随着时代的脉搏而跃动。

十七、进开发园区：鸟瞰改革开放的丰硕成果 / 137

十八、进革命老区：由李大钊青年观想开去 / 141

十九、进贫困地区：切实搞好扶贫开发 / 146

二十、河北省信访工作重点抽查的情况报告 / 153

第五章 化解社会矛盾——心中要装着群众 163

社会矛盾的一方，往往是普通群众和困难群众。化解社会矛盾，必须要有换位意识，真正地把信访群众当作自己的亲戚朋友，真正地把信访工作当作自己的家业。心里想着群众，是全心全意为人民服务的宗旨和要求，是群众路线、群众观点的具体体现，是工作责任心的力量源泉。我们要秉承中央的一再要求，始终带着责任和感情，以亦官亦民的心态，以上为党委政府分忧、下为人民群众解难的职责，平心静气地、脚踏实地地、一招一式地为群众办实事、解难事，吃好信访工作的“良心饭”，练好群众工作的基本功，真正成为政治上的明白人、业务上的内行人、人民群众的贴心人。

二十一、信访干部要有民本思想 / 165

二十二、时刻牢记信访干部的责任 / 175

二十三、努力践行以人为本、执政为民理念 / 181

二十四、抓好为民服务·创先争优的重头戏 / 189

第六章 化解社会矛盾——干部问题是关键 201

许多社会矛盾产生的原因说明：群众的问题在干部。尽管社会矛盾千姿百态，形式多种多样，但抽象出来看，原因的主导方面在干部。现在，中央关于构建社会主义和谐社会、加强和创新社会管理、切实做好新形势下群众工作的大政方针已定，化解社会矛盾的工作关键在落实，关

键在干部。要建立一支政治上强、作风上硬、善于做群众工作的干部队伍。只有这样，化解社会矛盾的工作，才能有人力去干、有能力去干、能够可持续地干；才能在化解社会矛盾的路上，勇于直面困难，善于攻坚克难，不断增进社会和谐；才能在于中学、学中干，不断增进广大干部与人民群众的感情，不断提升做好群众工作的能力，不断筑牢党长期执政的基础。

二十五、支部建设是基础工程 / 203

二十六、支部结对·五联同步·创先争优 / 210

二十七、注重从基层选拔信访干部 / 217

二十八、京外干部要善于学习、站得高远 / 224

二十九、“两推一述”是选拔干部的好方法 / 227

三十、把信访部门作为干部锻炼的“基地” / 233

三十一、练好组织人事干部的“六字功” / 242

三十二、使信访工作进党校、上讲台 / 247

第七章 化解社会矛盾——练好内功是基础 253

化解社会矛盾、做好信访工作，要一手抓业务、一手抓内部。这几年，信访工作机构从上到下扩展得快、增编得多，要着力加强内部建设，切实练好内功。信访工作机构具有对上“参谋助手”的功能，对中综合协调的功能，对下为民办事的功能，信访工作是依法按政策办事、标准要求严的工作，这就决定着信访干部加强能力建设、内强素质、外树形象的重要性，真正在政务、文务、会务等方面立足岗位，练好内功，服务大局。

三十三、岗位工作的要领在“练” / 255

- 三十四、政务工作的前提在“谋” / 259
- 三十五、文务工作的关键在“深” / 266
- 三十六、会务工作的绩效在“细” / 269
- 三十七、信息工作的灵魂在“准” / 277
- 三十八、落实工作的秘诀在“统” / 283
- 三十九、后勤工作的法则在“明” / 287

第一章

化解社会矛盾——胸中要有大局

不谋全局者，不足以谋一域。化解社会矛盾亦是如此。随着改革进入深水区，各种利益矛盾会越来越多地显露出来，原有的矛盾解决了，新的矛盾又会接踵而来。我们始终处在这样一个循环往复的矛盾产生—化解—再产生—再化解的过程之中，也由此推动着经济社会向前发展。这就需要我们站得高位、想得长远，坚持把化解社会矛盾的工作放在改革、发展、稳定的全局中去定位，放在构建社会主义和谐社会的大局下去行动，牢固树立政治意识、大局观点、全局责任，准确把握经济社会转型时期矛盾产生的历史背景、深刻原因，努力透过现象看本质，不断增强工作的预见性，牢牢掌握工作的主动权。

发展、发展中蕴涵的矛盾与信访工作

内容提要：

党的十七届五中全会专题研究我国经济社会发展“十二五”规划，主要是讲发展问题。作为信访干部，要紧紧围绕经济建设这个中心，全力支持和服务大局。与发展相伴生的，必然有各种矛盾和问题，我们正处于许多“两难”问题胶着过渡、转折转化的重要时期。因此，做好信访工作、化解社会矛盾纠纷，目的是促进矛盾向积极方面转折转化，促进经济社会更好更快发展。此文是作者于2010年11月初形成的学习“十二五”规划的心得体会。

学习党的十七届五中全会精神，我感到在五中全会文件中用得最多的一个词汇，就是“发展”。一方面，第十二个五年规划作为一个关于未来五年我国国民经济与社会发展的规划，本身就在讲发展，“发展”是主题思想；另一方面我感到，这次讲的发展与以往讲的发展，在内涵上有很大不同：首先，五中全会向全党、全国人民发出了一个强烈的信号，即“十二五”期间“发展”仍然是解决所有问题的关键，必须紧紧扭住发展这个关键不放松；其次，五中全会又向我们提出了怎么发展、怎样转变经济发展方式，实现内生型增长，又好又快和科学发展的问題。顺着这样的思路，我就“发展、发展中蕴涵的矛盾与我们的信访工作”

谈三点学习体会。

一、五中全会上赋予“发展”以许多新的内涵、新的概括

五中全会分析了“十二五”时期经济社会发展的国内外环境，世情、国情继续发生深刻变化，我国经济社会呈现出新的阶段性特征，综合判断国际国内形势，得出了“我国发展仍处于可以大有作为的重要战略机遇期”这个重大判断。胡锦涛总书记在讲话中，用大量的篇幅、坚定的语气、发问的句式提醒全党：“我国发展的重要战略机遇是否还存在？”，“我们还能不能继续为我国发展争取良好的国际环境？”，并指出这是一个“重大认识问题”，是一个“重大战略问题”。

“十二五”规划建议的主题是科学发展，这也是其最鲜明的特点。规划建议强调，我国仍处于并将长期处于社会主义初级阶段，发展仍是解决我国所有问题的关键；强调在当代中国，坚持发展是硬道理的本质要求就是坚持科学发展。坚持科学发展，就是要落实到更加注重以人为本，更加全面协调可持续发展，更加注重统筹兼顾，更加注重保障和改善民生、促进社会公平正义这样四个“更加”上。

“十二五”规划建议，确定了“以加快转变经济发展方式为主线”。强调这是推动科学发展的必由之路，符合我国基本国情和发展阶段性特征，是我国经济社会领域的一场深刻变革。强调要坚持在发展中促转变，在转变中谋发展，实现又好又快发展，全面性、协调性、可持续性发展。从过去强调转变经济“增长方式”到现在强调转变经济“发展方式”，不仅仅是字面上的改变，而且是发展理念、发展模式的重大更新转变。过去讲“增长”，只讲数量、只唯GDP的增长，现在讲“发展”，要“好”字当头、又好又快，讲发展的质量和效益，赋予发展更宽广的意义。“十二五”规划建议，紧紧围绕加快转变

经济发展方式这条主线，提出了五个“坚持”：坚持把经济结构战略性调整作为主攻方向，坚持把科技进步和创新作为重要支撑，坚持把保障和改善民生作为根本出发点和落脚点，坚持把建设资源节约型、环境友好型社会作为重要着力点，坚持把改革开放作为强大动力。五个“坚持”的内容，同样折射出许多“发展”的新思想、新理念。

“十二五”规划建议，从六个方面强调了加快社会建设、社会发展，把社会发展放到非常重要的位置，这是“十二五”规划与以往一个最大的不同，也是重要的亮点之一。胡锦涛总书记强调，“要继续保障和改善民生，加大社会建设力度，加强和改善公共服务”，“要正确处理新形势下人民内部矛盾，形成科学有效的利益协调机制、诉求表达机制、矛盾调处机制、权益保障机制，拓宽社情民意表达渠道，健全信访工作责任制”，着力从源头上预防和减少矛盾，把问题解决在基层、解决在萌芽状态。

总之，对“发展”的新内涵、新概括，充分体现在“十二五”规划建议的各个部分、各个方面，充分体现在胡锦涛总书记的两次重要讲话之中，是我们党引领全党和全国人民在取得32年改革发展巨大成就的基础上，特别是经受国际金融危机冲击深远影响、面对我国发展中不平衡、不协调、不可持续的突出问题，所进行的深刻思考和深谋远虑，所作出的战略抉择和所形成的重要思想成果。把“十二五”规划建议所赋予的关于“发展”的新内涵、新概括学习好、掌握好，对于我们更好地把握党的现行方针政策，更好地分析研究问题，更好地做好信访工作，不仅具有重要意义，而且事关长远。

二、准确把握发展中蕴涵的矛盾

“十二五”规划建议一开头就指出，“十二五”时期，是全面建设小康社会的关键时期，是深化改革开放、加快转变经济发展方式的攻坚