

# 从社会复合主体到城市品牌网群

## ——以组织创新推进社会管理创新的“杭州经验”

□ 郑杭生 杨敏

**摘要:**多年来,以“让我们生活得更好”的价值共识作为共同行动的基础,“杭州经验”通过连续不断的系列创新,对“中国经验”的内核——构建“国家—社会”新型关系、促进“政府—企业—社会”的三维合作,使社会资源和社会机会形成优化配置——给予了独特的探索。最近几年中,“杭州经验”从社会复合主体到城市品牌网群的新跨越,对“政府—企业—社会”三维合作的具体组织构架、作用模式和运行机制等做了开创性的探索。这|通过组织创新推进社会管理创新的过程,使杭州作为“东方休闲之都、生活品质之城”的发展步伐再次提速。

**关键词:** 杭州经验 组织创新 社会管理创新

**中图分类号:** C91 **文献标识码:** A **文章编号:** 1243(2011-04-0004-07)

现代社会是组织化社会,组织是社会管理的基础和着力点,社会管理的任何构想、政策和措施通过组织的运作才得以“落地”。因此,社会管理的科学化必然涉及到组织自身的创新。从本世纪初到现在,“杭州经验”一直在持续不断地推陈出新。近几年中,我们见证了从社会复合主体到城市品牌网群的“杭州经验”新推进。从组织社会学的视角,通过组织的创新进一步探查社会管理的创新,能够使我们理解“杭州经验”引人瞩目的进展。

“不断提高社会管理科学化水平”,是胡锦涛

总书记今年2月19日在省部级主要领导干部社会管理及其创新专题研讨班开班式上所强调的重要问题之一。加强和创新社会管理,事关巩固党的执政地位,事关国家长治久安,事关人民安居乐业,对于继续抓住和用好我国发展的重要战略机遇期、推动党和国家事业发展、实现全面建设小康社会宏伟目标具有重大战略意义。“杭州经验”引人瞩目的进展,也使我们实践地、具体地体会到,什么是社会管理?什么是社会管理科学化?如何推进社会管理科学化?关于这些问题的理论解释,本文第一作

**作者:** 郑杭生,中国人民大学|级教授,博士生导师。现任教育部人文社会科学重点研究基地中国人民大学理论与方法研究中心主任,兼任国家社会科学基金社会学规划和评审组组长,教育部社会科学委员会委员、教育部全国高校社会学学科教学指导委员会主任委员,中国社会学会名誉会长等。邮编:100086

杨敏,法学博士,博士生导师。中央财经大学社会发展学院教授,社会建设与社会管理研究中心主任,教育部人文社会科学重点研究基地中国人民大学社会学理论与方法研究中心兼职研究员,国家社科基金社会学规划和评审组专家。主要从事理论社会学及其应用研究。邮编:100081

者,在今年4月21日发表于《人民日报》题为《不断提高社会管理科学化水平》的文章中作了说明。<sup>①</sup>这里,我们也从组织社会学的视角,结合杭州的实际,着重分析通过城市品牌网群实现的组织创新与管理创新的“杭州经验”,考察“杭州经验”是如何实现六个结合的,即治标管理与治本管理相结合,刚性管理与柔性管理相结合,社会服务与社会管理相结合,社区管理与社会管理相结合,政府主导与多方参与相结合,科学精神与人文关怀相结合。应该说,“杭州经验”也是现阶段以组织创新推进“社会管理科学化”的比较成功的案列。

### 一、组织理性的聚合为创新社会管理奠定基础

正如个人一样,理性也是组织的一种重要现象。组织不仅具有理性,而且能够对理性进行聚合,这也许是组织理性与个人理性的重大不同之处。组织的理性聚合既可以发生在组织内部的成员之间,也可以发生在不同类型的组织之间。“杭州经验”中的社会复合主体和城市品牌网群,表现了在不同类型的组织间进行的理性聚合过程。在不同组织的临界点、分界线和叠合面上寻求自己的生存、立足和运作,社会复合主体和城市品牌网群展开了一种新的组织形态的尝试,努力将正式的与非正式的、官方的与民间的、高端的与草根的、实体的与虚拟的、物理的与数字的等等不同类型的组织复合为一体,这一过程也使得技术的与价值的、形式的与事实的等等组织理性形成聚合,从而使这种复合型组织的实际效果发挥到某种极致。在我们看来,正是这种组织创新促成了群众性的社会管理,使得社会管理的创新成为了现实。

#### （| 杭州市“社会复合主体”的组织创新

① 上述文章指出:社会管理本身仍然是一个争议很多的复杂问题。国外并没有相应的“社会管理”(social management)这个短语,通常是用意义相近的“社会治理”(social governance)。所谓“社会管理”,在我们看来,在中国的情况下,是指执政党和政府与其他社会主体,运用法律、法规、政策、道德、价值等社会规范体系,直接地或间接地对社会不同领域和各个环节进行服务、协调、组织、监控的过程和活动。通过这样的过程和活动,维系社会秩序、规范社会行为、协调社会关系、维护社会治安、促进社会公正、增进社会认同、推进社会和谐;化解社会矛盾、解决社会问题、应对社会风险、减少社会内耗、控制社会冲突、弥合社会分歧,从而推动社会资源和社会机会更加公平合理地配置和分配,为构建和谐社会、促进社会生存和发展创造既有秩序又有活力的基础运行条件和社会环境。这个定义指出了社会管理的内涵和外延,它的主体、手段、目标和任务以及作用。所谓“社会管理科学化”主要就是使我国的社会管理更加实事求是,更加符合社会管理的规律性,更加体现以人为本,并使它们转化为有可操作性的社会管理体制和机制,落实为有可行性的社会政策,从而保证我国社会发展成果真正惠及全体社会成员。上述文章还指出,要“提高社会管理科学化水平”,应当注意六个结合,这就是治标管理与治本管理相结合;刚性管理与柔性管理相结合;社会服务与社会管理相结合;社区管理与社会管理相结合;政府主导与多方参与相结合;科学精神与人文关怀相结合。

根据我们此前的研究,“杭州经验”的创新经历了一系列推进——“钱塘江时代”(2002、“精致和谐,大气开放”的杭州精神、和谐创业(2004年、“生活品质之城”(2007、生活品质系列点评(2007、生活品质网群(2008、“城市有机更新”(2008、社会复合主体(2008。在上述创新中,“社会复合主体”具有极为重要的位置,我们视为“杭州经验”进入新里程的一个标志。<sup>[1](P3 P20)</sup>

“社会复合主体是指以推进社会性项目建设、知识创业、事业发展为目的,社会效益与经营运作相统一,由党政界、知识界、行业界、媒体界等不同身份的人员共同参与、主动关联而形成的多层架构、网状联结、功能融合、优势互补的新型创业主体。”<sup>[2]</sup>

社会复合主体与其他社会组织一样,都有一定的组织结构形态和明确的组织目标,但是相对于其他社会组织而言,具有以下5方面的特征:一是架构多层复合、成分多元参与。在成分上有党政界、行业界、知识界和媒体界等多元参与,联动运行,你中有我,我中有你,彼此关联,互为支撑。二是功能特色互补、职能衔接融合。社会复合主体往往既具有引导、协调、管理职能,又具有创业、开发、经营职能;既具有研究、策划、设计功能,又具有宣传、推广、展示功能,各种功能既彼此分工,又互补衔接。三是人员专兼结合、角色身份多样。社会复合主体在人员结构上,既有专职人员,又有兼职人员,形成既立足岗位、履行职能,又相互平等、协商合作的社会关系。四是事业项目带动、机制灵活规范。社会复合主体在运作机制上,往往针对文化型、知识型产业或项目的弹性、柔性、开放性等特性,以及项目建设的阶段性特点,形成灵活的组织结构和运作模式。五是社会公益主导、持续经营运行。社会复合主体具有事

业发展性质,突出公益性,同时又能实行经营运作,不是依靠权力或行政审批权延伸来运作,而是采用企业化、社会化运作方式,具有自我“造血”功能,实现可持续发展。<sup>[2]</sup>

在我们看来,由于行动过程的相互关联,不同社会主体在相互之间的关系中会呈现出主体性的重叠或复合。在此意义上,我们将“社会复合主体”理解为,多个社会主体形成相互关联,其各自的主体性发生重叠或复合,使得这些原本不同的多个社会主体成为一个社会主体,也即社会复合主体。我们认为,多个组织实体之间的这种复合性,是基于它们在实际生活过程中具有的行动关联性。由于这些社会主体在行动过程的相互关联和彼此建塑,增进了结构的凝聚和功能的融和,促成了社会主体彼此依赖、共存互生的整体性,使得原本多个不同的主体转变为了具有一体化组织效应的一个复合主体。就这种结构与功能特点而言,社会复合主体表现为一种新的“单位主体”,即由多种成分组成的一个特别主体,既有别于通常单一的单位主体,又不再是多个不同的主体,而是由其复合成分在内在联系基础上构成的多合一主体,因而被视为一个主体单位。<sup>[1](P45)</sup>显然,从组织社会学的视角进行观察,社会复合主体具有显著的创新意义。

在实践中,社会复合主体遇到了新的实际问题,包括社会复合主体典型中的行政力量过大(如西泠印社的管委会,运作松散(如丝绸和茶的行业联盟,等等。这就引发了一系列思考——如何形成复合主体成员的主动关联,如何处理专业性和复合性的关系,党政界如何既发挥作用又保持权力不介入,行业(企业的社会复合主体联合如何避免垄断,等等。<sup>[3](P297)</sup>通过这些思考逐渐形成了新的认识:“我们应该形成不完全依靠某个人而运行的机制,增加一个人,可以增加一份力量和特色,减少一个人也可以运行,这是一个良好生命体的特征,是一个组织机制成熟的标志。它自身是一个生命体,而不是靠某种外力的推动。”<sup>[3](P298)</sup>由此可见,社会复合主体的实践本身产生了组织自身持续创新的动力。

## (二 杭州市“城市品牌网群”的组织创新

根据杭州市的相关资料,2007年1月,杭州确定自己的城市品牌——“生活品质之城”之后,并构

建了城市品牌网群这个由党政界、知识界、媒体界、行业界“四界联动”构建的“多层复合”的新型社会主体。城市品牌网群是对社会复合主体的重大提升。

城市品牌网群以“让我们生活得更好”为价值共识,围绕“生活品质”城市发展理念和城市品牌的研究、宣传与推广目标,构建了一个“研究院(中心+研究社团+展览、推广、制作机构”为一体的复合型社会主体。在网群的各个机构中,杭州生活品质研究与评价中心是事业单位,在“城市品牌网群”运行中,具体承担杭州城市品牌指导委员会办公室的工作职能,通过对生活品质的研究、评价,起着党政、知识、行业、媒体“四界”联动的纽带作用。杭州市城市品牌促进会以及活动部、生活品质展示展览中心、生活品质纪念品中心是推进城市品牌建设的社团组织,侧重于城市品牌、城市标志的活动组织、展示展览、宣传推广、设计制作。<sup>[2]</sup>杭州发展研究会以及杭州生活品质调查中心是研究杭州城市发展的社团组织,侧重于生活品质发展理念的研讨、城市和行业生活品质评价、调查、发布。杭州创业研究与交流中心是服务行业企业创新创业的民办非企业组织,侧重于城市品牌与行业品牌、企业品牌的互动提升。生活品质网站、期刊、视厅是生活品质的展示、交流平台,围绕“生活品质之城”城市品牌的提升,进行交流推广、传播运作。

这些机构在平时各有专业分工,彼此独立开展工作,又能整合资源、整体运作,呈现多层联结、纵横交错、条块互渗的网络状,形成了以主动关联的“我们”为特征的全新主体构架。在运行机制上,城市品牌网群呈现三个特点,一是以项目整合各方资源,集聚起相关的研究、宣传、推动等机构,最终带动事业发展;二是能分擅合,运作灵活,集中力量办大事;三是开放合作,整合资源,实现效益最大化。网群成立以来,成功组织了生活品质点评活动、生活品质全国论坛、生活品质全国点评、生活品质调查发布等重大活动,其独特的工作机制得到了社会各界的广泛认同和好评。杭州市委、市政府和广大市直部门及区(县市)高度赞赏网群工作,许多部门和地方寻求与网群的全面合作。

正如我们前面指出的,在社会复合主体和城市

品牌网群的实践探索中,组织创新既是一个主线索也是实质内容。当我们从组织创新的角度对社会复合主体和城市品牌网群进行再认识,那么,“杭州经验”的社会管理创新就获得了一种新的意涵。

## 二、城市品牌网群与新型的社会治理模式

杭州市通过社会复合主体、城市品牌网群等进行的组织创新探索,以一种新型的组织方式将正式的与非正式的、官方的与民间的、高端的与草根的、实体的与虚拟的等等不同性质和类型的组织形态叠合为一,从而为新型的社会管理和社会治理提供了实体基础。这一实践过程形成了数十个典型的案例。

(| 草根式沟通:“和事佬”的调解机制及其组织创新

在当今经济体制深刻变革,社会结构深刻变动,利益格局深刻调整,思想观念深刻变化的大背景下,各种利益相互冲突,社会矛盾相互交织。社区是基层矛盾、纠纷反映的最初环节。社区建设对推进和谐社会建设,构建和谐社会具有举足轻重的作用。

近年来,杭州坚持以民为本,积极探索新形势下“民主促民生,民主促稳定,民主促和谐”的工作机制,努力构筑社区人民调解新机制、新举措,探索科学有效、快速化解社区矛盾纠纷的人民调解工作新路。下城区社区“和事佬”协会人民调解工作就是在这一探索过程出现的一个典型。2008年初,第一个以居民自愿参与、自我管理、自我服务为原则的社区基层人民调解民间组织“和事佬”协会在下城区文晖街道打铁关社区成立。至2009年1月底,下城区71个社区已全部建立“和事佬”协会,在册“和事佬”会员达933名。<sup>[4]</sup>

社区“和事佬”是人民群众的“家里人”,是居民群众最信任的人、最敬重的人,他们能够表达老百姓的正当意愿,并能把政府的“普通话”翻译成百姓的“地方话”。同时,“和事佬”协会满足了社区居民群众依法直接参与管理社会基层公共事务愿望,创造条件让人民群众行使自己的民主权力,是发挥主体作用,解决自己的问题,实现自我服务、自我管理、自我监督和自我教育的新方式和新途径、有效方式和

有效途径。2009年1至10月,全区“和事佬”协会共计参与社区公共事务协调485起,预防、调解纠纷654件,向党委、政府反映社情民意355件。“和事佬”已成为一支纠纷调处、社区维稳、信息反映不可或缺的重要队伍,做到了“琐事不出楼道、小事不出社区”,为基层人民调解工作注入了强大活力,发挥出显著作用。目前,“和事佬”人民调解模式已在杭州市得到了快速发展。

同时,杭州市下城区的“和事佬”协会也在组织创新方面进行了积极探索,形成了一套组织原则、机构设置和运作机制。譬如,以自治、互动为原则,规范机构设置。“和事佬”协会建在社区,属于民间自治组织,接受社区党委的指导,社区制定《和事佬协会工作联络细则》,协会自身制定《和事佬协会工作细则》《和事佬协会会员职责》。协会日常建设情况、纠纷调处情况、在居民群众中了解到的问题信号、矛盾萌芽、社情反映等每日向社区进行通报。协会会员组成及人员变动情况在社区登记的基础上,向街道司法所报备案。街道司法所对各社区“和事佬”协会进行日常工作指导和技能培训。

又如,以专业、自愿为原则,配置人员结构。“和事佬”协会提倡民间自治、义务奉献、发挥余热、力促和谐的办会宗旨,“和事佬”一般由社区内具备一定威望的离退休党员、干部、教师、心理医生、政法部门工作人员和社区楼宇居民自治会长、单元居民自治小组长担当。“和事佬”具有两重特点,一是威信高、觉悟高,多为离退休老同志,业余时间充裕,自身抱有愿意发挥余热、愿为居民邻里解忧、愿为社区建设出力的思想追求;二是经历多、能力强,多为原先单位工作骨干,具备较强的问题分析和民事协调能力,能够为人民调解工作出力、出成绩。协会设立会长一名,一般由非社区工作人员担任,充分体现协会民主自治原则。

再如,以义务、激励为原则,落实经费保障。“和事佬”协会原则上实行为民解忧、义务奉献的工作方针,义务为邻里调纠纷、义务为邻里解忧烦、义务为邻里出主意、义务为邻里破难题。在此基础上,设立“和事佬”协会纠纷调处工作奖励经费,每个协会每年不少于5000元,由街道、社区两级拨付,用于协会会员评优奖励和纠纷调解工作补贴,与此同时,将

“和事佬”纠纷调解工作纳入全区人民调解“以奖代补”机制范畴,保障其工作积极性。

还有,以规范、高效为原则,细化运作机制。“和事佬”协会建立串门促和制、坐堂问诊制、联席会诊制、信息反馈制、纠纷回访制、学习培训制、工作记录制、评先奖优制等一系列工作机制,落实“七个一”工作法,发挥“三大员”作用。“和事佬”能够及时了解社区楼道内产生的矛盾纠纷,第一时间上门调处,力争做到“大事化小、小事化了”,防止萌芽状态的矛盾激化;能够及时了解群众的思想、疾苦和诉求,并将有价值的社情民意反映到社区,为社区协调人民内部矛盾、保障民主民生出谋划策;能够将自己掌握的法律知识、人生阅历、处事经验拿出来与居民群众分享,并宣传法治意识、国家政策,解答群众的困惑、引导群众的思维、提高群众的素质。

以学习、提炼为原则,促进工作发展。“和事佬”协会会员定期接受街道司法所组织的理论与技能培训,力求做到政治上过得硬、理论上站得稳、技能上拿得出。民间纠纷调处能力是“和事佬”的关键技能,协会每月举行纠纷调解经验交流会,分析当月工作中出现的问题,探讨纠纷调解好经验、好方法,提高会员整体工作水平。“和事佬”们在实践基础上总结并推广了“缓”、“暖”、“理”“新三字经”纠纷调解工作法,在实践中发挥出了显著作用。

## (二) 虚实相合:数字城管的社会管理新创意

数字城管不是单纯的信息化项目,而主要是一种新的城市管理模式。它以现代信息技术为依托,基于万米单元网格的管理,形成了从问题发现、受理、立案、交办、处置到监督、考核、评价的城市管理闭合回路。根据国家建设部的总体要求和数字城管的内在规律,在推进数字城管发展中,杭州在系统建设上坚持资源整合,在业务运行上坚持创新增效,在服务功能上坚持拓展延伸,走出了一条符合杭州实际、独具杭州特色的数字城管建设运行之路。

作为一种城市管理新模式,数字城管于2005年7月由国家建设部向全国推广,目前,全国试点城市已达51个。杭州是国家建设部首批10个试点城市之一,2006年3月28日实现上线运行,同年8月27日顺利通过国家建设部验收,成为全国第一个通过验收的试点城市,被部验收专家组称为“杭州模

式”,推荐向全国推广。上线三年多来,杭州数字城管紧扣“三个第一”,即“第一时间发现问题,第一时间处置问题和第一时间解决问题”这一总要求,坚持量质并举、强基固本、内强外拓,逐步实现了从无到有、从小到大、从弱到强的历史性跨越,运行机制不断完善,系统功能不断拓展,区域覆盖不断推进,社会美誉度不断提升。目前,数字城管已成为杭州城市摸底应急、强化“四化”长效、打造“国内最清洁城市”和落实“民主促民生”工作机制的综合平台和有力抓手。截止目前,杭州数字城管覆盖面积已从建成之初的110平方公里拓展至319.58平方公里(目前已实现主城区城市化区域的全覆盖,覆盖上城、下城、江干、拱墅、西湖、风景名胜、开发区、临安市、余杭区、萧山区以及淳安县。<sup>[4]</sup>

杭州通过数字城管以虚拟组织的创新推动了社会管理的创新,更新了城市管理的方式、手段、机制。这种虚拟性的组织创新主要包括:

——在全国首创了信息采集市场化。杭州数字城管采取“政府花钱买信息”、“养事不养人”的做法,每天近400名信息采集员不间断地街面巡查,实现了问题的全面与及时发现。同时,数字城管以合同为抓手,引入了竞争机制,采取周例会、月考核、季兑现的做法,实施采集公司月度考核排名制,既确保了信息采集的质量,又降低了信息采集的成本。而且,为做到信息采集的公正与中立,设定了信息采集的“高压线”,杜绝虚假信息和吃拿卡要行为的发生;建立了对采集公司的全方位监管机制,有效地控制了信息采集中的避重就轻、漏报、失报、延报等现象。

——搭建了受理中心和协同平台的“新两轴”,建立“一级监督、两级指挥、按责处置”的工作机制。在进一步明确城区政府城市管理主体地位的同时,较好地克服了现有体制方面的制约和不足,形成了统一管理、协同作战和齐抓共管的城市管理良好格局。

——完善运行机制,提高运行成效。通过实施考核,形成动力;完善机制,形成合力;加强协调,形成推力;强化分析,提供参考等措施,杭州数字城管建立了协调一致、指挥有力、响应及时、运转畅通、处置高效的运作机制,确保了问题的及时、高效解决。

——整合现有资源,实现信息共享。杭州数字

城管在建设中没有单独组网,借助政务外网,融合了既有的“市、区、街道、社区”城市管理网络,实现了全市城市管理网络单位、网络终端与社区的互联互通,实现了与公安和交警的视频监控,桥梁、地下水在线监测,城区防汛决策系统的对接共享。

### 三、推向基层一线:四界联动与五位一体的社会管理全覆盖

杭州市委市政府在市委十届四次全会上提出实施“民主民生”发展战略,以民主促民生、促发展。为落实这一重要战略,构建了创新服务联动机制,民主民生互动平台。市委办公厅、市委政研室系统每年组织近20个对应群众反映热点难点问题的调研组,开展走访实践活动,建立起了解民情民意的“直通车”。在社区、街区、园区、特色行业、重大工程等领域选择一批重点单位作为民主民生实践点,每个实践点联系一批专家学者、行业企业人士、媒体界人士、党政机关干部、市民等代表人物,建立起专家、市民、媒体、党政、行业企业“五位一体”,党政界、知识界、媒体界、行业企业界四界联动工作机制,听取和帮助解决群众关注的热点难点问题,打造社会各界民主参与的创新服务平台。这一过程将新型社会管理推向了社区,在群众性参与中实现了社会管理全覆盖。其中,“律师进社区”活动很具有典型性。

#### (一) “律师进社区”

为进一步提高基层组织化解矛盾纠纷和依法治理水平,满足居民群众日益增长的法律服务需求,杭州市委法制办会同市司法局、市律师协会和在杭高校法学院等相关单位,在杭州市6个城区率先开展了“律师进社区”活动。<sup>①</sup>律师进社区也体现了“杭州经验”的组织创新。

譬如,在组织架构方面,建立了以律师和法学专家为主体、律师协会牵头负责、司法行政部门指导协调、街道社区支持配合、媒体宣传联动的党政界、行业界、学界、媒体界“四界联动”、“四位一体”的复合主体型互动平台。注重与基层人民调解工作、综治中心工作、“和事佬”协会工作、大学的“法律诊所”有机结合,做到资源共享、优势互补,共同推进“律师

进社区”活动的顺利开展。

在社区服务方面,规范律师服务行为。由市律师协会负责制订统一的服务规范和服务协议书,报市司法行政部门备案后,以文件形式下发各律师事务所。律师事务所按照辖区对应、统一推荐和双向选择相结合的原则,与相关社区挂钩结对,签订统一的服务协议书。律师事务所派驻社区律师必须经市律师协会资格认证后方可进驻;高校法科学生以社会实践形式进驻“社区律师工作室”,协助律师开展服务工作。

在服务内容方面,在社区设立“社区律师工作室”,制定服务章程,公开驻点律师情况,定期为社区单位、居民提供优质、便捷的法律服务;印发律师事务所“服务联系卡”,方便社区居民随时联系律师事务所寻求法律帮助;开通与社区之间的电话或网络专线,接受社区随时的法律咨询和求助。主要服务内容包括,提供法律咨询服务、开展法制宣传教育、参与指导纠纷调解、为社区日常工作提供法律意见、及时传递社情民意。

律师进社区工作自2009年12月4日全国第九个法制宣传日举行启动仪式至今,全市6个老城区先行试点的100家社区的结对律师和大学生志愿者,共接待群众咨询1764人次,提供法律服务272次,成功调处邻里、家庭、物业等矛盾纠纷305起,解决疑难涉法问题23个,<sup>[4]</sup>受到了群众的普遍欢迎,取得了良好的社会效果。

#### (二) “湖滨晴雨”工作室

此外,“杭网议事厅”、上城区“湖滨晴雨”工作室、下城区朝晖街道“食品药品安全诚信经营自治会”等,都是有代表性的案例。这里限于篇幅,仅以上城区“湖滨晴雨”工作室为例。

上城区“湖滨晴雨”工作室是湖滨街道在市区两级党委和相关部门指导下,搭建的党委政府、媒体、专家学者、市民群众四界联动的社区民主民生平台。工作室以西湖新十景“湖滨晴雨”来命名,既是对湖滨独特的地理位置和深厚历史文化底蕴、渊源的体现,也蕴涵着“民情晴雨表”的深刻寓意。“湖

<sup>①</sup> 参见《市委办公厅 市政府办公厅关于开展“律师进社区”工作的实施意见》(2009年11月24日),载《第四届生活品质全国论坛参阅材料——杭州实施“民主民生”战略有关文件和典型案例汇编》2009年12月。

滨晴雨”工作室整合街道(社区)层面现有的“社情民意信息直报点”、“社会舆论信息直报点”、“草根质监站”、“和事佬”等单项平台资源,采取网上互动与往下恳谈的形式,构建了一条上情下达、下情上报的“绿色通道”。工作室担负着问计于民、收集民意、排忧解难的任务,是民主促民生、民主促发展、民主促和谐工作在基层的一个落实范本。正是围绕问计于民、收集民意、排忧解难这三大任务和三大工作内容,工作室形成了“1624晴雨工作法”这就是一室(“湖滨晴雨”工作室、六站(六个社区民情气象站、两员(民情预报员和民情观察员、四报(民情气象一天一报、民生焦点一周一报、民生时政一月一报、民生品质一年一保)。其中,民情预报员由12名专家学者以及政府有关部门领导担任,民情观察员由45名湖滨街道社区居民、党代表、人大代表、政协委员、单位职工、新杭州人担任。为了落实上述三大任务,工作室还建立了信息报送机制、处理反馈机制、效果评估机制。“湖滨晴雨”工作室成立以来,成效明显,2010年12月25日杭州日报头版报道了它的工作开展情况:一年收集民意500多条,大部分得到了解决。

总之,通过“湖滨晴雨”工作室这个街道互动交流的复合平台,充分调动辖区单位、社区和人大代表、政协委员等社会各界的积极性,使民主参与渠道进一步拓宽,民主参与方式进一步创新,民主参与制度进一步健全,使发扬民主成为改善民生的动力。现在,“湖滨晴雨”工作室的经验已经引起全国政界、学界的重视和兴趣。

## 小 结

现代社会通过社会的组织化与组织的社会化形成的双向反馈过程,实现了我们所说的社会管理以及社会治理。事实上,一个社会正是在它的组织化的方式、模式、结构、制度、机制等基础上,形成了社会管理和社会治理的关键特征。在这个意义上,对社会管理的创新进行讨论,实质上也是对其组织的创新进行讨论。我们明确认识到,组织创新是杭州经验的贯穿性线索。社会复合主体、生活品质网群以及近期的城市品牌网群(它标志着杭州经验推进到了城市品牌网群的发展阶段,意味着对组织的新类型、新模式、新制度、新机制等进行的尝试。如果我们要把握社会管理创新的“杭州经验”,其中的组织创新是一个不能忽视的重要方面。

## 参 考 文 献

- [1]郑杭生、杨敏、奂平清.“中国经验”的亮丽篇章:社会学视野下“杭州经验”的理论与实践[M].北京:中国人民大学出版社,2010
- [2]杭州市委办公厅政研室资料.政府创新服务案例选编.理念创新·培育和发展社会复合主体.
- [3]胡征宇主编.让我们生活得更好——杭州城市品牌网群的思考与实践(上)[M].杭州:杭州出版社,2010
- [4]中共杭州市委办公厅、政研室机关党委.“我们”的脚印——2009年度市委办公厅、政研室干部学习实践成果汇编.2010

(责任编辑:李宗开)