

「解忧最多跑一地」

中国“东极”：放下渔网“搭上”互联网

浙江探索社会基层治理新路径

新华社杭州电(记者李忠发、孟娜、殷晓圣、张博文)原本拖欠了一年多都没解决的欠款问题,谢澜(化名)通过县里的矛调中心,只用了10天就得到了满意答复。

“想不到调解比打官司效率还高,矛调中心真是我们的‘解忧超市’。”谢澜说。

浙江省安吉县的谢澜和安徽省芜湖县的沈明(化名)原本有着多年生意往来。近两年小沈生意不好,欠了小谢5万多元茶叶款,拖了一年多没有归还。谢澜气不过,一纸诉状把对方告上了法庭。

“打官司不仅要付诉讼费,且耗时、耗精力,至少得2个月才能宣判。即使判了,对方也不一定马上就还。昔日的生意伙伴还成了冤家。”参与本案诉前调解的人民调解员朱国炎向小谢提出,不打官司也能帮他回欠款。

另一边,朱国炎劝说小沈及时还款,“欠钱不还,法院肯定会判你败诉,留下案底后,可能会对你的征信带来负面影响,连贷款、坐飞机都会受影响”。

几番来回沟通,沈明终于同意还钱。不过因为手头紧,她希望分期付款。谢澜表示认可。一桩本已闹上法庭的民事诉讼,在老朱专业和耐心的调解下成功化解。

“这只是我们处理社会矛盾纠纷的冰山一角,无论是家长里短、邻里矛盾,还是劳资金融纠纷、民告官,我们都会提供专业援助。”过去半年,经朱国炎调解成功的就有63件,涉案资金达340余万元,帮农民工讨薪完成17件,追回劳务工资61万余元。

朱国炎介绍,矛调中心的好处在于,民众“解忧有门”了。即使是复杂矛盾,也不一定闹上法庭。只要双方达成人民调解协议并经司法确认,一样具有申请强制执行的法律效力,“刚柔并济”化解难题。

朱国炎原是安吉县司法局三级调研员,由于精通法律、热心谦和,退休后被聘为中心的人民调解员。和他一样,另有8位调解员也从行政事业和法律服务岗位退休,发挥余热。他们所在的浙江安吉县社会矛盾纠纷调处化解中心,2020年共受理了6500多件矛盾纠纷。

安吉矛调中心副主任沈高飞介绍说,矛调中心是化解民众矛盾纠纷的“终点站”,目标是让老百姓“解忧最多跑一地”。这里集合了信访、公安、法院、检察院、人社社保等18个部门,就像一家医院,民众遇上任何问题,都有各部门专家来解忧释怨、“对症下药”。

截至目前,在中国东部拥有6500多万人口的浙江省,省内90个县区级划、镇(街道)、村(社区)三级矛调中心已基本实现全覆盖。2020年浙江县、镇、村三级矛调中心共接待群众134.9万人次,受理矛盾纠纷66.2万件,化解成功率高达94.9%。

去年,为提升基层矛调中心的运转效率,浙江还研发了社会矛盾纠纷调处化解系统,运用数字化全过程留痕,实现矛盾纠纷处置的全程闭环,保证民众的纠纷件件有回音。

安吉矛调中心专职副主任王忠说,理想状态下,社会矛盾纠纷65%要在村里化解,25%在乡镇街道化解,剩下10%实在没法解决的,才上交到县级矛调中心。

在矛盾萌芽状态下解决问题,切实提升了民众的满意度和幸福感。调查显示,2020年,浙江省内刑事案件从2015年的66.68万起下降至24.19万起,人民群众安全感满意率跃升至97.25%,浙江成为中国最具安全感的省份之一。

当前,浙江各地县(区、市)的矛调中心也因地制宜,形成了自身的优势和特色。如杭州余杭区基于大数据、人工智能的智慧治理;丽水缙云等山区县设置流动型信访代办员,打造“服务解忧站”;舟山一些偏远海岛实行“信访漂流瓶”制,在交通航船上增设信访箱,方便岛上居民解决困难……

英国社会学家、“全球化”概念首倡者之一马丁·阿尔布劳在此前调研浙江湖州的矛调中心后提出,中国治理遵循“科学、民主和法治”原则,既根植于中国传统文化的土壤,又不断与时俱进、自我完善,使得政府与社会能够紧密连接。

如今,这项社会基层治理改革也在全国各地生根发芽。无论是北京、上海和广州等大城市,还是西部的重庆、西安和拉萨,民众都有了一站式“解忧超市”。

朱国炎给自己的调解室命名“暖心工作室”,“希望调处矛盾的过程和结果,都能让当事人感到温暖和舒心。”他说。



这是浙江省安吉县矛调中心接访区(资料照片)。

新华社发(王升摄)

新华社哈尔滨电(记者张涛)4月的清晨,当被誉为“华夏东极”的黑龙省抚远市迎来第一缕阳光,“两江”上的渔民便提网收鱼来到城中的东极鱼市。

抚远市位于中国陆地的最东端,地处黑龙江、乌苏里江交汇处,淡水鱼资源丰富,盛产鲟鳇鱼、大马哈鱼,更“云集”了“三花五罗十八子”等东北名鱼,是世代栖息在这里的赫哲族人的“金色的鱼滩”,人们由此习惯称它为“淡水鱼都”。

尽管乍暖还寒,鱼市里依然热闹非凡。人们在鱼市里买鱼少有讲价,“新不新鲜,是不是本地鱼,一看就知道。”67岁的鱼商段立斌说,抚远人讲究“宁吃鲜鱼一口,不吃烂鱼一条”,“亲朋好友来家做客,没有‘百鱼宴’,至少得有道刹生鱼,否则就是招待不周。这是抚远人的待客之道。”

这里,是赶早抚远人的“寻鲜”地,是赶午带货主播的“淘宝”地,延续着小城的生活,见证着“鱼都”的变迁。

十几年来,抚远因过度捕捞,出现了“鱼荒”。“小时候跟父亲去打鱼,那时还是小木船,一网上来很多鱼。”鱼市旁一家鱼馆的经营者郝福勋说,“后来,大船越来越多,鱼越来越少,鱼的口感也变了,‘百鱼宴’成了一个回忆。”

为涵养渔业资源,保护生态环境,抚远市自1989年开始增殖放流,发展人工繁育大马哈鱼苗、鲟鳇鱼鱼苗,并严格执行春秋两季禁渔期管理,渔船数量由最多时的780艘减少至266艘。

随着综合手段持续运用,当地的渔业生态得到有效恢复,渔民的保护意识也越来越强。



1月9日,在抚远“东极鱼市”内,商户正在整理货架上的冻鱼。

新华社记者张涛摄

“从前打到鲟鳇鱼见怪不怪,现在生怕伤到鱼,马上放生。”在鱼市里巡查的抚远市水产局渔业行政执法大队队长孙文剑说,近几年,对水质要求特别高的哲罗等冷水鱼常出现在“两江”水域,“鱼的品种和品质都上来了。”

从竭泽而渔到恢复种群,适度索取,捕鱼量小了,当地渔民放下手中的渔网“搭上”互联网,更广阔的平台带来了更多样、更丰厚的收入。

冬季的抚远异常寒冷,在他们的镜头下,神奇“万物皆可冻”,“刀锯”鱼,倒插在雪中,这边直播进行中,那边快递已在路上。

“过去我们就是本地卖鱼,最远也就到哈尔滨。现在,海南都有人买我家的鱼了。”鱼商姜雪莲说,直播五、六个小时,除了自己家的鱼品,还帮别人带点货,“旺季一天赚四五千不是什么难事。”

鱼越来越火,慕名而来的游客也越来越

人往山里走：贵州农村因路而兴乡愁更浓

新华社贵阳电(记者向定杰)初夏,滇黔桂交界的兴义市烈日当空,但群峰遮掩下的村落凉爽宜人。

三百多年前,明代旅行家徐霞客到访此地,面对独特的喀斯特地貌,在游记中发出感叹:“天下山峰何其多,唯有此处峰成林。”时至今日,山还是那些山,而错落其间的人世却历尽了沧桑变化。

初闻洒金村,一听名字,不像是个穷地方。虽然距市区只有约7公里,可是重山阻隔,800多户人家散落在荆棘遍野的坡地上。在稀薄的田土中,农耕只够基本温饱,苦日子逼着村民纷纷进城。

从兴义公路管理局下派、驻村已经三年的第一书记刘刚说,在交通闭塞的贫困山区,路承载着乡村发展的所有希望。在近年来的脱贫攻坚中,全村通组串户路得到了极大改善。

“去年在省公路局支持下,村里的两条主干道串联起来。泥泞的小路不见了,农机可以下地,爷爷奶奶也不用背着孙子孙女上学。”刘刚说。

路的畅通带来的远不止这些。打柴山是洒金村的一座山,也是一个寨子。在现代人中,“打柴”已很遥远,不过在当地,上山拾些干柴枯枝、做饭烧火仍是老一辈的生活方式。

谁能想到,就是这样一个古老传统、凋敝破败的地方,被列为乡村振兴试点,未来还将打造成一个农旅一体化的“高颜值”景点。

如今,这里已经风景别致:路边是一排排木



4月21日,洒金村村民陶家友(左)和妻子在看护木耳菌棒。

新华社记者向定杰摄

耳菌棒。它们被村民用绿色、红色的带子连接悬挂,巧妙地形成了“五环”“水立方”等造型。

再往里走,是一个唤作“兴义人家”的农家乐。古树葱茏,石瓦房修葺一新,院落里堆着一捆捆干柴,连同簸箕、石磨、陶罐、木风车等老物件。

“去年国庆开始试营业,周末、节假日人多,平时每天有一两桌客人。”开发运营的工作人员说。记者看到,这些农家小院以柴火辣子鸡、布依八大碗等菜品命名,除了肉类,食用菌也是重要食材。

在这里当服务员的村民李素碧说,尽管

整理空间清扫心灵：整理收纳师成热门新职业

身为室内设计师的胡玉翎同时也是一名专业的整理收纳师。在她看来,这两类工作相辅相成,整理收纳的专业知识可以提升设计的实用性,而设计元素则可以增加整理收纳的美感。

“我们在帮助客户整理东西的时候,就会提一些改变家居设计的方案,客户非常满意。”胡玉翎说。

最近,她帮一个客户整理鞋柜的时候发现,客户把几十双鞋子放在厨房,非常杂乱。于是,胡玉翎和客户商议之后,决定把鞋子装到鞋盒里,再把鞋盒搬到衣柜里,整洁了很多。

从事这份工作以来,让胡玉翎感触最深的就是“家庭物品太多了”,大大超出所需——一个客户有800件衣物,还有一个客户光是卫衣就有100件,有的家庭,物品塞得抽屉都打不开。

如今,在中国的一线城市,像胡玉翎这样的专业整理收纳师越来越多。今年年初,国家人社部公示了一批新增的职业工种,其中就包括整理收纳师,被列入家政服务类目。

32岁的韩艺恩是国内开设较早的整理收纳机构“艺恩整理”的创始人。她告诉记者,2015年开始从事整理收纳行业的时候,许多人不理解她在做什么。但是今天,“不仅是家庭,医院、政府机关都会请我们去做整理,这个概念已经非常流行。”

创立6年来,艺恩整理已经在全国培养了1000余名专业的整理收纳师,服务时长超



艺恩整理收纳师入户进行整理收纳。受访者供图

过10万小时。学习整理收纳的学员里,有幼儿园老师、家庭主妇、家政工作人员,也有心理咨询师、设计师。

“许多行业都有整理和收纳的需求。因为整理收纳本身就是跨界的,涵盖家政、设计、心理学等多个领域。”韩艺恩说。

谈到整理收纳日趋流行的原因,韩艺恩

认为,一是由于现代社会,不论是个人还是机构,物品都越来越多;二是源于人们提升生活质量的需要。

“整理和收纳所做的就是平衡人、物品、空间三者的关系,从根本上代表了人的处事态度,可以影响到生活、工作的方方面面。”韩艺恩说,一些人不善于规划、整理空间,很大

多。近年来,抚远市着力打造“华夏东极”“两国一岛”“两江双城”“淡水鱼都”四张旅游名片,不断扩大品牌影响。“十三五”期间,共接待国内外游客341.6万人次、旅游总收入超过24亿元。

“来‘东极’,肯定要看日出、品江鱼、感受赫哲族渔猎文化。”经常带游客逛鱼市的最东青年旅社经营者官长青说,2010年自己开抚远第一家青年旅社时,交通还不便利,赶上年节客车就停运,“现在,到抚远可乘飞机、坐火车,游客还可网上预定我们的‘官府傅’私人定制‘日出之旅’。”

远观吸引了游客,也吸引了官长青的合作伙伴福建人刘青敏。他们的思路一致,都认为抚远未来一定是旅游热点,“‘两江’和‘东极’是抚远的魅力,鱼是这里的文化根,赫哲族特色旅游是探寻渔猎文化的好方式。”

走进乌苏镇抓吉赫哲族村,渔民们“洗脚上岸”,办起“渔家乐”,赫哲族鱼产品的文化价值也愈发受到社会关注。“游客非常喜欢爱鱼皮画和鱼骨画。我们重新拾起这些技艺,除了增收,更有意义的是将这门技艺传承下去。”抚远市赫哲族鱼皮画、鱼骨画传承人官福云说。

“我们的生活因鱼而起。”在离鱼市5分钟路程的抚远市水产局放流站大马哈鱼育苗基地,今年已孵化出的80万尾鱼苗正在饲养池中等待放流。“这些大马哈鱼苗四年后将洄游,我们希望有朝一日,洄游‘江河拥塞’的情景重现。”放流站工作人员万元说。

每月工资只有两千多元,但也比过去出门打零工强。平时除了农家的生意,她还要给村里林下菌药基地的工人煮饭,最多的时候要做七八百份盒饭。

记者顺着产业路来到那片两千余亩的基地。从坡上远眺,可以看见兴义市的一个大规模易地扶贫安置点。那些楼房里,容纳了搬迁群众三万多人。基地负责人陈伦波说,依托洒金村的山地优势,政府大力发展红托竹荪、黑木耳等产业,就近为群众创造就业岗位。

眼下,不论是外来的“新市民”,还是本地的原住民,食用菌都已成为一部分人的增收渠道。打柴山昔日的贫困户陶家友和妻子除了在基地务工,最近还在自家院坝搭起木架,挂了六千个木耳菌棒。“只要早晚洒点水,还有几天长出来就可以卖钱了。”陶家友说。

洒金村的振兴还在路上。刘刚说,接替他们驻村,新的工作队马上就要来了,干部一定会一任接着一任干。

记者了解到,近年来,仅省公路局系统就累计选派307名优秀干部到120个贫困村开展同步小康驻村帮扶,直接投入各类帮扶资金5013万元。

“十三五”以来,贵州还相继实施了多项农村公路建设行动,从根本上改变了偏远山乡的发展条件,因路而兴、因路而富、因路而美的还有许许多多洒金村。

程度上,其生活中也容易忽略边界感,造成人际关系的困扰。

“干这一行,最具有挑战性的不是整理工作本身,而是沟通。”37岁的整理收纳师朴金花说。客户在决定舍弃哪些物品的时候,往往会非常纠结。这个时候,整理收纳师要以科学的方式引导客户“断舍离”。在整理衣橱的时候,整理收纳师还要帮助客户结合生活场景想好搭配方案。

韩艺恩曾接待过一对老年客户。这对老年夫妇常年居住在上海一间12.5平方米的狭小房间里,各种物品一直堆到了天花板。他们的亲人看不下去,请了艺恩上门服务。结果,21位整理收纳师连续干了7天才完成工作,光是大袋垃圾就扔了58包。最终,整理收纳团队帮老人腾出了7平方米的空间。

韩艺恩说,整理收纳覆盖的范围非常广泛,细分领域很多,需要不断实践摸索和理论总结。比如,普通的家庭和照顾失能老人的家庭,整理需求完全不同;光是对公整理,就包含企业一般整理、商铺陈列整理、社区环境整理等许多类别。

虽然目前整理收纳已经被人社部列为新职业,但这一行业仍处于起步阶段,尚未形成完善的职业培训和行业监管体系。业内人士表示,期待整理收纳行业的规范性能进一步提升,从而促进行业健康、可持续发展。

(记者王晓洁)新华社北京电