

新时代 新征程 新伟业·高效能治理深观察

如何解开矛盾纠纷的“结”

□本报记者 周晓荷

千里之堤，溃于蚁穴。未化解的矛盾纠纷如同表面平静的火山，暗藏着随时爆发的风险。特别是城市人口密集、结构复杂、利益交织、问题嵌套，矛盾一旦激化，“小管涌”也可能引起“大塌方”。

遇到问题不知找谁，小问题拖大、大问题拖炸；调解工作各管一段，效率不高、过程冗杂，令人身心俱疲；部分人员劝和水平不高，不能以理服人，越劝越乱……现实中，这些痛点并不罕见，该如何解决？

连日来，记者深入社会治安综合治理中心、人民调解组织、街道楼院采访，看各地在提升城市治理效能中，是如何践行和发展新时代“枫桥经验”，推动矛盾纠纷源头预防、前端化解、实质化解的。

去哪儿说理？

打造一站式集成综治中心

4月25日，家住新乡市红旗区的老李走进区社会治安综合治理中心，要为自己遇到的4S店修车以次充好的事儿讨说法。

“同志，先坐，别着急，‘交通运输纠纷’窗口的工作人员会全程帮您。”引导人员安抚老李。在“交通运输纠纷”窗口，区交通运输局工作人员耐心答疑并承诺：“您放心，这事儿我们肯定会跟到底。另外，我们旁边就是‘法律服务’窗口，建议您也去咨询一下……”

与工作人员沟通了十几分钟，老李心情由阴转晴。“本来觉得办事难，没想到这么快，你们的服务细致周

着力提升城市社区治理效能

到！”他竖起了大拇指。

记者在红旗区综治中心采访时偶遇的这件事，是该中心入口处“只跑1地”四个字的生动诠释。

2022年10月，红旗区成立了新乡市首家城区社会治理综合服务中心。该中心整合公共法律服务、诉前调解等10个平台，由司法、人社等12家单位常驻，教体、市场监管等12家单位轮驻，形成了一中心集成、一站式受理、一体化联动的一站式化解纠纷模式。

“综治中心是个知民情、解民忧、纾民怨、暖民心的地方。”红旗区综治中心负责人说，通过资源、服务、平台整合，打造多调联动、多元化解、全时受理、全程跟进的矛盾纠纷调解体系，去年有效化解各类矛盾纠纷5086件。

红旗区不是个例。去年以来，省委政法委整合资源、积极搭台，加速推动综治中心规范化建设。周口市淮阳区综治中心设立人大代表工作站、政协有事好商量工作室，代表委员轮流值班，收集群众意见，参与纠纷调处；浚县综治中心聘请36名首席法律咨询专家开设咨询窗口，提供专业服务……综治中心让群众说理不再多跑冤枉路。

谁来调解？

专业力量打开事结解心结

矛盾化解不是机械流程、不是和稀泥，而是要兼顾法与情，需要细致作风与专业能力支撑。

年初，家住清丰县的张某遇到了件烦心事：刚买了二手房的他到物业公司办理装修手续时，被告知欠了5年物业费。张某与原房主联系后先行垫付费用，但后续沟通中又发现补交数额有问题，与物业公司多次沟通，也没个准数，无奈之下，向清丰县城关镇人民调解委员会申请调解。

人民调解员发挥专业优势，反复核实各类票据，查明问题出自开发商与物业公司的衔接，补交费用未考虑开发商曾承诺免交半年物业费及应退还原房主的装修服务费。最终，张某与物业公司在人民调解员见证下，理清欠款，达成和解。

打开事结，更要解开心结。清丰县成立了全省首家县级人民调解员协会，由律师、心理咨询师和调解员组建矛盾调解小组，调解员主导调解、律师适时参与、心理咨询师及时干预，实现事心双解。

生活中，很多纠纷具有同质性，如何实现“化解一起纠纷、教育一片群众”？

在开封，有个电视栏目叫《宋都调解》，将真实调解过程呈现给观众，很受欢迎。在最新一期节目中，男孩在校园撞伤同学，伤口好了却留了疤，前期治疗费已由责任方承担，但祛疤费谁来付？几方争执不下。人民调解员一边安抚当事人，一边释法说理，经过多轮协商，各方互谅互让、达成和解。

实景式展现调解过程，为基层提供可视化模板；靶向式开展普法教育，提升群众法治意识。《宋都调解》通过

‘电视+调解+普法’，实现了预防在前、调解优先、依法调解、实质调解。”开封市司法局党委委员、副局长王希玉说。

怎样共利？

阳光议事寻求难事最优解

在居民小区、楼院，许多矛盾是群体间的利益冲突，如何寻求最优解？

“咱们今天召开座谈会，主要解决亚龙湾小区二期建设充电桩问题。”4月26日，林州市振林街道阜民社区阳光议事厅，一场议事会正在进行。该小区建充电桩，业主意见不一：有些人双手赞成，有些人则觉得占用了绿地，影响生活环境。物业调查时，大家都不让步，有的人甚至言语激烈。

在这场由街道办事处和社区干部、居民代表、相关部门工作人员共同参与的议事会上，大家把矛盾摊开揉碎，寻求解决办法，最终达成了利用闲置空地规范建设充电桩的共识。

这场阳光议事会，是该社区“问题收集、议题形成、协商议事、结果公示、落实反馈”五步工作法中的一环。在阳光议事厅，小到家长里短、邻里纠纷，大到电网改造、环境整治，都能敞开来谈；会后，实行“红黄绿”三色督办管理，把好事做实。

在鹤壁市鹤山区，老旧小区改造和城市创建建成的长廊、凉亭成了议事说理的好地方；在商城县赤城街道北街社区，设置在党员中心户家中的红色小院，成为居民就近议事、反映问题的平台……如今，“社区事大家议”越来越常见，围坐畅谈中，难事不再难。

全省职工演讲比赛决赛举行

本报讯(记者 王绿扬)百年征程薪火传，奋进力量聚中原。4月29日，“赓续百年征程 凝聚奋进力量”庆祝中华全国总工会、河南省总工会成立100周年全省职工演讲比赛决赛在郑州举行。

省人大常委会副主任、省总工会主席李公乐出席活动，并为获奖选手颁奖。

“眼到、手到、心到，这三个词让我明白了工匠精神的内涵，那就是把平凡做到极致”“我们没有惊天动地的壮举，但我们用坚守把青春刻进了卷宗，

把正义注入了时光”“作为记者，我见证着一幕幕温暖场景，这些温暖的剪影，正汇聚成工会工作的生动答卷”……决赛现场，12名选手通过讲述个人成长经历与身边劳模工匠典型事迹，生动展现新时代职工与工会双向奔赴的温情故事，多维度诠释劳模精神、劳动精神、工匠精神的时代内涵，以真挚话语传递劳动创造幸福、技能成就梦想的价值追求。

经过激烈角逐，比赛最终评出一等奖2名，二等奖4名，三等奖6名。

持续深入推进大气污染防治攻坚 确保完成“十四五”空气质量目标任务

本报讯(记者 赵一帆)4月28日，全省大气污染防治攻坚工作调度会议召开，通报各地环境空气质量改善目标时序进度和重点任务推进情况，分析研判形势，安排部署下一阶段重点工作。

副省长刘玉江出席会议并讲话。他指出，今年是“十四五”规划收官之年，也是决战决胜大气污染防治攻坚战的关键之年。各级各部门要深入学习贯彻习近平生态文明思想，进一步认清形势、凝聚共识，增强决战决胜大气污染防治攻坚战的责任感紧迫感。

刘玉江强调，要抓紧抓好大气污染防治重点任务，全面加强臭氧污染防治，着力推动源头减排，狠抓秸秆、扬尘、散煤等面源污染治理，依法严查严管确保企业达标排放。要加强督导检查，强化环保督察作用发挥和污染防治攻坚战绩效考核结果运用，建立完善“一案双查”“双报告”“双交办”等工作机制，切实压紧压实责任，提升监管执法效能。要注重加强宣传引导，持续营造全社会关心支持大气污染防治工作的良好氛围。

筑牢文旅领域安全生产防线 确保“五一”假期旅游市场平稳有序

本报讯(记者 祁道鹏)4月28日，副省长宋争辉到郑州市调研文旅消费和文旅领域安全生产工作。

宋争辉先后来到郑州方特欢乐世界、建业电影小镇，详细了解景区运营情况，走访查看相关游乐设施安全检测、设备维护记录等，询问景区消防设施配备、应急预案演练及安全管理制度落实情况。

宋争辉强调，文旅消费是拉动内需的重要引擎，安全生产是文旅高质量发展的根本底线。各级各部门要始终绷紧安全生产这根弦，压紧压实

安全主体责任，狠抓末端落实，前置防范力量，全力保障假期文旅市场平稳运行；要强化文旅产品供给和服务保障，持续优化文旅消费新场景、新业态，结合文旅消费券发放等举措，切实提升游客体验感、满意度；要强化隐患排查和科学防范，紧盯大型活动举办，聚焦全省景区景点、文博场馆、特种设备等加强安全监测预警，完善应急预案，扎实做好高峰期游客接待，尤其对紧急突发事件从快从稳从好应对，确保全省“五一”假期旅游市场安全有序。

两代领头雁 一颗为民心

■开栏的话

百年工运，镌刻奋斗史诗；中原沃土，铸就劳模丰碑。从建设时期的挥汗如雨，到改革大潮中的敢为人先，再到新时代的匠心逐梦，一代代河南劳模用坚守与创新诠释着“劳动最光荣”的真谛。在“五一”国际劳动节到来之际，本报推出“劳模精神 接力前行”专栏，感受劳模精神的时代脉动，见证精神火炬的接续传递。

人物名片

李连成，中共党员，濮阳县庆祖镇西辛庄村党支部书记。先后当选党的十六大、十七大、十八大、十九大、二十大代表，第十届、十一届、十二届、十三届、十四届全国人大代表，获得全国优秀共产党员、全国劳动模范称号。

陈保超，中共党员，兰考县三义寨乡白云山村党支部书记，白云山村股份经济合作社负责人。第十四届全国人大代表，获得全国劳动模范、河南省脱贫攻坚先进个人称号。

H 劳模精神 接力前行

□本报记者 王绿扬

22岁，这是濮阳县庆祖镇西辛庄村党支部书记李连成与兰考县三义寨乡白云山村党支部书记陈保超的年龄差。两代人、两位乡村“领头雁”，他俩同为全国人大代表，最近又多了一个相同的标签——全国劳动模范。

今年全国两会期间，“吃亏书记”李连成因8分钟的质朴发言再次“走红”，这是他不曾料到的。一个多月里，慕名而来的参观者、考察团源源不断来到西辛庄村，74岁的李连成不仅要到村里的“农村党支部学院”为大家上课，还要处理村里日常事务、操心村民生医建设，每天忙得脚不沾地。

“早上一般5点10分起床，晚上工作到9点多。”4月28日，李连成告诉记者，这样的作息他已坚持多年。“也有人家劝我年纪大了要注意休息，但是我现在有‘发展瘾’，看着村里发展我觉得很幸福，心里从来就不觉得累，晚上躺下就睡着，睡眠质量特别好。”这位老书记说，身为村里的大管家，自己不求十全十美，只求问心无

愧：“现在让我干村里的工作，我还像年轻的时候一样，一蹦三尺高！”

2005年，李连成荣获全国劳动模范称号，获得了1万元劳模奖金，他却说：“这个劳模称号不是我自己的，是全村人的，这笔奖金也应该属于西辛庄村。”领到奖金当天，他便全部捐给了村里，用于村小学建设。2010年过去，李连成对于“劳模”一词的理解始终没有改变：“支部书记就得带头干事，带头吃亏，带头吃苦。多为村里干好事，让大家富起来，这就是劳模。”

“大家都喊李书记‘吃亏书记’，我觉得只要当好村党支部书记，没有不吃亏的。”陈保超是李连成的众多“学生”之一，说起老书记，他眼中满是敬佩。两人曾有过多次深入交流，陈保超还专门带队到西辛庄村向李连成求教，学习乡村发展经验，也将“吃亏精神”带回了白云山村。

自费带着党员6次跑到山东寿光光学技术，请省农科院专家测土配方；发现村里的碱地适合种植番茄，拿出自己多年的积蓄，并多方筹措资金，组织修建38座温室大棚；村民担心种番茄有风险，鼓励大家“党员先

承包，亏了算我的”……“主动吃亏”的陈保超带大家一起干，让白云山村在8年间发生了巨大变化，家家户户有房、有车、有存款，村民年平均收入超4万元。小番茄成了村里的致富宝，陈保超被乡亲们亲切地称为“番茄书记”。

钱袋子鼓起来了，群众改善居住环境的意愿越来越强烈，“把白云山村建设成和美宜居的新农村”成了陈保超的新目标。

他带领村民到浙江、江苏等地进行考察学习，邀请专业人员对本村房屋进行规划。召开村集体会议后，白云山村人居环境改造工程开始了。

老屋作为乡愁的载体被保留下来，新建房屋各具特色；实施村内道路硬化与村亮化工程，铺设污水管网；重建白云书院，发展旅游产业，打造研学基地……白云山村的发展步伐从未停歇。“今年‘五一’假期，我们村集中采摘、生态科普、休闲餐饮等于一体的研学基地就要正式营业了，欢迎你来村里看看！”刚刚获得全国劳动模范称号的陈保超笑着发出邀请。

“吃亏、吃苦、能干”，是两位村党支部书记对劳模精神的共同理解和诠释，他们用同样炽热的为民初心，在广袤田野上书写着乡村振兴的时代答卷。

向新发力笃行远

——省药监局大力培育发展生物医药和医疗器械新质生产力观察之六

□孔晓壹 侯群华 陆诗霖

党的二十届三中全会在药品领域作出了完善药品安全责任体系、推动生物医药和医疗装备产业发展、健全支持创新药和医疗器械发展机制、完善中医药传承创新发展机制、促进“三医”协同发展和治理等一系列改革部署。省委、省政府作出了着力培育壮大生物医药产业链、高端医疗器械及卫材产业链，培育壮大未来健康产业等系列部署。

对接高质量发展，躬身高效能服务。如何把“发展所需”和“药监所能”结合起来，协同推动我省医药产业高质量发展，成为当前省药监局思考践行的一道大题。

立足服务郑州航空港区医药产业高质量发展，省药监局专门设立航空港区行政审批服务办公室，直接负责郑州航空港区药品(包括医疗机构制剂)、第二类医疗器械产品注册相关事

项及普通化妆品备案、药品、化妆品生产许可、药品批发许可、互联网销售第三方平台备案等工作。

着眼完善中原医学科学城行政审批服务体系，省药监局又专门设立了河南省药品审评查验中心(河南省疫苗检查中心)郑州航空港分中心。

今年4月16日，河南省药品医疗器械检验院(北港院区)揭牌，为郑州航空港区乃至全省药械安全工作注入更强大的技术动能，推动监管科学化、精准化水平再上新台阶。

机制创新吸引了各地医药企业投资兴业，“一院一城一产业集群”加速形成。“很多审评审批工作都是交叉进

行，让我们在航空港区新建的生产线得以尽快运转起来。”河南省越人生物科技有限公司生产负责人李杏花说。

在位于驻马店的“中国药谷”，天方药业的螺旋霉素系列产品国际领先，华中正大生物基发酵丁酸转化率全球领先，立诺制药头孢系列产品产量居全国前列，后羿制药生产的超级泰乐菌素填补了国内空白……“驻马店市在药品创新方面的一系列突破，离不开省药监局全链条、全生命周期的严监管、优服务、勤帮扶。”驻马店市工业和信息化局有关负责人说。

在优化产业结构上持续发力。省药监局统筹调配政策、人才、技术等资

源，加强与驻马店市的政策协调、业务协同和服务协作，大力支持药械重大技术创新、专业化平台建设、特色园区建设、产品研发上市。

在培育龙头企业上持续发力。省药监局深化“万人助万企”活动，聚焦培育龙头骨干企业、支持产品研发、为企业纾困解难等重点任务，加强政策引导、技术支持和精准服务。

在做强重点产品上持续发力。优化提升审评审批效能，加快相关审批注册事项的办理进度，推动本土创新产品尽快上市，吸引更多先进企业、优势产品落户“中国药谷”。

在构建创新生态上持续发力。统

筹整合省药械检验院、国家药监局药械重点实验室及各方研发创新资源，支持驻马店市医药产业链群的龙头企业，在研新产品57个，在研1类创新药TPN729和YPS345分别处于Ⅲ期临床试验和Ⅱ期临床试验的收尾阶段。“十四五”收官之际，制剂药和原料药产品数量将分别达到330余个和70余个，目前正在高标准建设中药制剂生产基地，打造中药全产业链生产平台。

“要不是省药监局全程跟踪我们公司的创新产品，我们的创新药在抢占市场上不会这么顺利。”天方药业副总经理樊振感慨道，“这一切都得益于省药监局对创新产品申报出台的一系列利好政策。企业在样品生产、质量检测、临床试验以及研发的整个过程中遇到问题时，都可以及时得到解决，尤其是省药监局提出的‘满足需要的服务才是最好的服务’的服务理念深入人心，推动了企业创新发展。”

“服务医药产业发展是药品监管部门义不容辞的责任。我们将聚焦‘四高四争先’，围绕融入服务全国统一大市场建设，谋划‘牵引性抓手、标志性项目、关键性指标、创新性举措’，拧紧发条、争分夺秒、只争朝夕，把各项工作往前抓、往前推、往前赶，为培育发展生物医药和医疗器械新质生产力，助推医药产业高质量发展贡献药监力量。”省药监局党组书记、局长田文才说。