

“矛调中心”的功能解构与路径优化

——以结构功能主义理论为视角

张 佳

宁波大学, 浙江 宁波

收稿日期: 2022年4月15日; 录用日期: 2022年4月27日; 发布日期: 2022年5月20日

摘 要

浙江省矛盾纠纷调处与化解中心(简称“矛调中心”)瞄准矛盾纠纷源头,致力于将矛盾纠纷化解在基层。在取得明显成效的同时,也陷入了结构-功能层面的困境,亟待解构和优化。运用帕森斯结构功能主义AGIL图式,从适应、目标达成、整合、模式维持功能四方面对矛调中心运行机制进行了解构和梳理。同时,以默顿功能分析范式深度解析了该机制面临的整合功能困境。针对整合功能的弊病,提出增强部门协调联动能力、夯实基层力量、统一形式性和实质性作用的路径优化建议。

关键词

矛调中心, 诉源治理, 结构功能主义, 默顿功能分析范式

Functional Deconstruction and Path Optimization of “Center for Mediation and Resolution of Conflicts and Disputes”

—From the Perspective of Structural Functionalism Theory

Jia Zhang

Ningbo University, Ningbo Zhejiang

Received: Apr. 15th, 2022; accepted: Apr. 27th, 2022; published: May 20th, 2022

Abstract

Zhejiang Province Conflict and Dispute Mediation and Resolution Center (referred to as “Spear Mediation Center”) aims at the source of conflicts and disputes, and is committed to resolving con-

flicts and disputes at the grass-roots level. While achieving obvious results, it also fell into a structure-function dilemma, which urgently needs to be deconstructed and optimized. Using Parsons' AGIL schema of structural functionalism, this paper deconstructs and sorts out the operating mechanism of the spear adjustment center from four aspects: Adaptation, goal achievement, integration and mode maintenance. At the same time, Merton's functional analysis paradigm is used to analyze the integration dilemma of this mechanism. In view of the disadvantages of integrated functions, this paper puts forward some suggestions on the path optimization of enhancing the coordination and linkage ability of departments, consolidating the grass-roots forces, and unifying the formal and substantive functions.

Keywords

Center for Mediation and Resolution of Conflicts and Disputes, Lawsuit Source Management, Structural Functionalism, Merton Functional Analysis Paradigm

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

当前我国正处于社会剧烈变革、利益失衡、结构深刻调整的转型时期，各种新旧矛盾交织叠加、聚集频发，与此同时，还出现了矛盾冲突主题多样化的特征，对调解、解决矛盾纠纷和治理社会提出了新的挑战。同时呈现出矛盾纠纷主体多元化的特点，给社会矛盾纠纷的调解、解决和社会治理带来了新的挑战。自推行全面深化改革以来，许多体制机制方面的障碍和险阻问题都通过改革的手段得到了一定程度上的解决，在社会治理政策方面也取得了许多创新性成果。浙江省的“最多跑一次”改革由地方经验上升为国家顶层设计，产生了由行政审批向其他改革领域的撬动效应。其中，浙江省县级社会矛盾纠纷调处化解中心(下文简称为“矛调中心”)的创立即是改革撬动效应在社会治理领域的鲜活体现。面对传统调解力量分散和调解组织不集中、协同不畅等困难，浙江省矛调中心探索诉源治理，从社会矛盾纠纷产生的源头出发，目标定位是在社会基层层面解决矛盾争端，成为新时代省域治理现代化的先行探索实践。

2. 现状描摹——浙江省矛调中心的来龙去脉与运行机制

2.1. 矛调中心的来龙去脉

浙江省在社会治理领域尤其是基层社会矛盾纠纷化解工作方面有着坚实的实践基础。例如上世纪六十年代生发于浙江诸暨并为政法机关脍炙人口的“枫桥经验”，本着“小事不出村、大事不出乡、矛盾不上交”的精神，旨在把矛盾解决在基层。此外，还有“平安浙江”建设、温岭“民主恳谈会”、“最多跑一次”改革等，这些浙江方案为省级社会治理创新提供了丰富经验和政策启示。2020年3月底，习近平总书记在考察浙江安吉县矛调中心时，提出安吉县的做法值得推广，强调要让老百姓遇到问题能有“找个说法”的地方。县级“矛调中心”的建设工程是浙江社会治理经验的延续和发扬，是社会治理领域创新的最新成果。

2.2. “矛调中心”的运行机制

2.2.1. 资源聚合

浙江省综合考量各地不同的人口数量、地域面积、经济社会发展程度、矛盾纠纷状况等实际情况，

将区县级矛调中心分成三类地区展开布局建设。在硬件设施上设立符合相关业务规范的地理场所和纠纷受理窗口，将各类工作平台整合在一起，采取轮驻、常驻和随叫随驻相结合的办法一同入驻矛调中心。此外，矛调中心还努力吸引法律咨询、仲裁、公证、心理服务和行业性专业性调委会等社会力量进驻。将之前较为分散的行政资源、司法资源和社会资源聚合在同一个物理空间，实现“多中心”到“一中心”的整合转变。对人民群众各种类型的矛盾纠纷、信访事项和投诉举报事项都无差别地受理，联合接访、联合调处和联合督办各类重大复杂的疑难信访矛盾事项。

2.2.2. 闭环解纷

矛调中心遵循“全链条解决、闭环化运行”的原则和“调解优先、诉讼断后”的理念运行，来访群众进入“门诊式”中心后，需要自己办理的只有一个“挂号”环节——将遇到的问题反映到综合服务窗口。接下来由工作人员对问题进行识别分类后派单分流至对应部门进行处理。在这一环节，如果群众反映的问题涉及单个部门即交由该部门调处解决，如果涉及多部门，则由中心的综合办公室召集相关部门联合督办、协同处理。同时，中心还根据问题性质安排必要的专业性社会组织参与矛盾化解，并为来访群众免费提供法律咨询服务。若这一流程结束后问题仍没有得到解决，中心将启动“诉调对接”机制，将问题交由入驻的人民法院进行司法确认和登记立案。最后，中心对群众进行回访，并据回访结果对相关部门或人员进行问责考核。至此，矛调中心矛盾调处的闭环管理流程结束。

3. 功能解构：以帕森斯 AGIL 图式为分析矛调中心的功能系统

3.1. 结构功能主义与帕森斯 AGIL 图式

作为社会学研究的主流理论之一，结构功能主义形成于 20 世纪 30 年代，鼎盛于 20 世纪 60 年代，它把社会看作为一个类似于生物体的系统，整个系统由各个子系统组成，每个子系统都发挥着各自的功能，子系统功能的发挥会影响整体功能的实现。其代表人物美国社会学家塔尔科特·帕森斯认为，任何行动系统都必须满足四个最基本的功能要求，即适应、目标达成、整合和潜在模式维护。在社会系统中，实现这四种功能的子系统分别对应于经济系统、政治系统、社会共同体系统和文化模式托管系统¹ (见图 1) [1]。

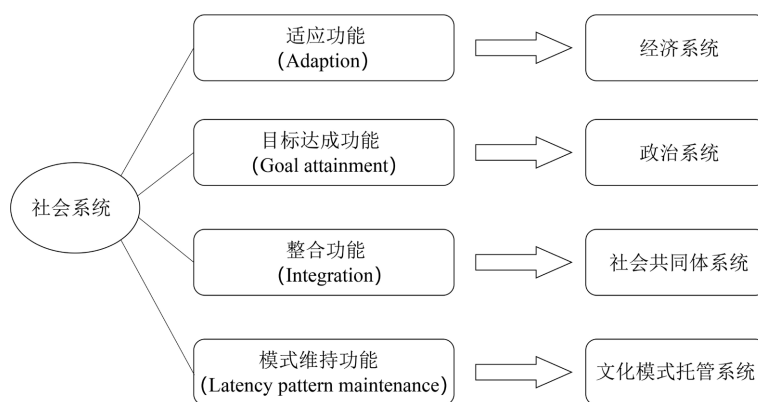


Figure 1. Diagram of the Talcott Parsons AGIL schema
图 1. 塔尔科特·帕森斯 AGIL 图式

3.2. 矛调中心的功能解构

“大道治未病，中道治欲病，小道治已病。”社会治理的道理也是一样的，除了对“已病”发力外，

¹Talcott Parsons (December 13, 1902~May 8, 1979) was an American sociologist at Harvard University, the founder of modern American sociology, an important thinker after world War II, and a representative of the structural-functional theory in the mid-20th century.

更要重视其中的“欲病”和“未病”[2]。任何一种法律制度和司法实践的根本目标都不是单纯为了构建一种权威化的思想,而是为了解决实际问题、调整社会关系,达到一种制度上的正义[3]。浙江省矛调中心建设作为一种社会治理实践的先行探索,其自身机制存在着各种独特的功能、结构以及相应的局限性,这与结构功能主义的分析视角有着天然的契合。运用 AGIL 图式分析表对浙江省矛调中心运行机制进行观察,我们能够得到更加全面而清晰的认识。

首先,从适应功能(Adaption)看,一个系统所具备的适应功能包括对环境的顺应和对环境的积极改造两个方面。一方面,就对外部环境的顺延来说,十九届四中全会《决定》[4]和 2020 年习近平总书记考察浙江时的指示都为建设矛调中心提供了遵循。另一方面,浙江省各地方深入挖掘传统文化特色,创新探索出如义乌“苏溪经验”、鄞州区矛调中心“智慧+”等先进实践经验。同时向内积极延伸拓展其职能,努力整合衔接各方调解力量来优化该调解组织网络。

其次,从目标达成功能(Goal attainment)分析,浙江省推行矛调中心建设不仅是诉讼外化解矛盾、解决纷争的重要渠道,更是完善基层社会治理创新、推进省域治理现代化的重要探索。一是减轻基层法院“案多人少”的办案压力,能有效缓解法院的工作负担。从实践逻辑层面看,加强矛调中心的建设亦发端于诉源治理工作的生动实践。近些年来,社会公众的法律意识不断增强,越来越多的案件涌入基层法院,司法机关面临“诉讼爆炸”的困境。通过矛调中心对矛盾纠纷进行诉前分流,以成本更低、效率更高的方式在诉讼外化解矛盾、解决纷争。同时引入外部社会资源,推动矛盾的前端化解,有效缓解法院的工作负担。通过推动矛盾的前端化解,更高效地利用司法资源。二是探索提升省域治理现代化水平的发展路径。在“最多跑一地”改革的背景下,地方治理标准化成为社会关注的焦点,当前全国各地地方治理的创造性方式与创新性模式层出不穷。落实矛调中心的建设,努力做到“小事不出村,大事不出镇,矛盾不上交”,是发展新时代“枫桥经验”、实现省域治理现代化的重要探索。三是以民为本,为民解纷,真正服务于民。这一机制从广大人民群众最关心最现实最直接的问题入手,准确区分矛盾纠纷类型,分流到专业窗口或相关部门精准办理,以柔和、弹性、非暴力的方式高效地为人民群众解忧纾难。更能增强人民群众的幸福感和获得感和安全感,体现了人民为中心的思想和真挚的为民情怀。

再次,从整合功能(Integration)分析,矛调中心的建设与运行并不是一个单一的独立环节,而是通过一个实体组织机构,编织了一张综合化、扁平化、社会化的矛盾调处网络[5]。它把与矛盾纠纷调处化解相关的行政资源、司法资源、社会资源聚集在一个场所,配套场地设施和人员岗位。整合司法资源、行政资源和社会资源,提供诉讼、调解、信访、劳动监察仲裁、行政复议和公共法律等各类服务,各入驻部门协调对接,实现工作闭环。

最后,从模式维持功能(Latency pattern maintenance)分析,矛盾纠纷是反映社会和谐稳定的“晴雨表”,矛盾纠纷预防调处化解能力也是一种非常重要的社会治理能力。一方面,矛调中心的建设秉持“以人为本”的价值理念,将矛盾化解在基层的做法充分发扬了我国自古以来追求“和”的无讼文化与基层治理智慧。通过提供多元化的社会矛盾纠纷化解方式,培养全社会的法治思维、宣扬新型解纷文化。另一方面,矛调中心作为浙江展示中国特色社会主义制度优越性的重要方面,在发扬东方智慧的同时,也打开了“中国之治”的新窗口。

3.3. 矛调中心的整合功能

整合功能是矛调中心最核心、最重要的功能。在帕森斯的结构功能理论中,“整合”功能主要指如何维持社会系统的连贯性或一体化的问题,它包括建立控制手段、协调各个子系统、预防系统可能发生的严重混乱等。

作为中国治理体系和治理能力水平的重要变量,社会治理资源与其他基层治理任务相同,调解工作

也需要调动各方面的社会资源[6]。调解工作需要相关部门权力资源给与支持,而如何调动起各方面的权力资源来化解矛盾纠纷是矛盾调解工作的重难点。有学者将当前转型期社会矛盾划分为经营消费、征地拆迁、劳资纠纷、物业管理、家庭纠纷、环境保护等十大类型[7]。矛盾不仅类型多,而且有时同一个矛盾的化解往往会牵涉到不同的部门。例如常见的征地拆迁引发的矛盾纠纷,所涉及的问题就涵盖安置房选址、赔偿标准、农民失地保险等,对此类问题的调解靠单一部门的力量显然无法解决,需要利用国土、住建、财政、人社等多部门的资源。由此可见,一个矛盾纠纷的解决往往需要多个部门共同参与完成,在这一背景下,资源的整合与集中调配使用显得至关重要。然而我国地方政府的一个最基本的特征是表现为矩阵式纵横交错的“条块分割”组织结构[8],这种结构衍生出的“部门主义”导致部门间职能交叉、权责不清、协调不畅、管理碎片化等问题,致使公共服务质量下降[9]。“部门主义”的危害在行政执法和行政审批领域早已为人们所诟病,对应措施如综合行政执法改革、“最多跑一次”改革等也有效消解了负面影响。但在社会治理领域尤其是在社会矛盾纠纷化解工作中,人们似乎还没有找到最有效的办法来消除这一弊病。面对传统调解力量分散和调解组织关系松散、协同不畅等难题,矛调中心紧紧抓住“最多跑一地”、“只进一扇门”这个改革的“牛鼻子”,通过系统集成和部门协同的方式组建一个实体机构,使得各部门和社会组织以物理唯一的方式入驻其中,并通过协调机制催生出矛盾调解的一系列“化学反应”,这是矛调中心最大的特点和优势。

不同于以往单纯由领导来组织治理的网络,矛调中心实际上可以被视为是一种网络管理组织(Network Administrative Organization, NAO)。网络管理组织的网络成员通常在同一个物理地点办公,这在形式上表现为建立一个政府实体来管理网络及其活动[10]。在结构功能主义理论中,一个社会系统是趋向于均衡的,而AGIL四种必要功能条件的满足是社会系统实现稳定运行和良性持续的基石。在矛调中心这一体制中,整合功能得到良好实现是矛调中心这一机制有效运转的前提和基础。整合功能能否发挥好,决定了矛调中心的适应功能、目标达成功能和模式维持功能能否得到有效实现。

4. 实践错位:以默顿功能范式解析矛调中心的运行困境

罗伯特·K·默顿²深化和发展了结构功能主义,这使他成为结构功能主义的又一位重要代表人物。他认为社会的良好运行是由不同的子系统共同发挥作用来完成的,并建立了一套经验功能分析范式(见图2),让对社会行动系统的分析更加具体而丰盈。在功能分析范式中,“功能”是客观后果,显功能(manifest)指系统参与方所能观察到或预想到的后果,潜功能(latent)是尚未被感知或发现的后果,正功能(positive)是对系统调试有利的后果,负功能(negative)则是削弱系统调试的后果。默顿对“显功能与潜功能”、“正功能与负功能”作了进一步的区分,这是他在功能分析理论上的突出特点。他还并强调我们必须重视社会文化事项对个体和群体行动者的影响性后果[11]。

基于默顿功能分析模型,矛调中心设立之初预料到的,或者已经被观察到的为显性功能;尚未被预见到的,或有待观察的后果为潜功能;符合矛调中心建立初衷,有利于提质增效、促进公平正义的为正功能;违背设计本意,阻碍机制有效运转的为负功能。鉴于前文已深度诠释矛调中心建立运行的正向功能,在此不再赘述。整合功能在矛调中心这一机制运行过程中起着关键作用,下文将对其显性、隐性负功能进行着重分析。

4.1. 矛调中心整合功能的显性负功能

4.1.1. 聚而不合,各入驻部门协调联动能力不足

矛调中心将相关行政资源、司法资源和社会资源整合在同一个物理空间,矛盾纠纷调处化解相关的各平台、多部门集体入驻同一实体机构,本意是为了实现“把矛盾纠纷化解在基层萌芽状态”的目标,

²Robert King Merton: A famous American sociologist, the founder of the sociology of science and one of the representative figures of structural functionalism.

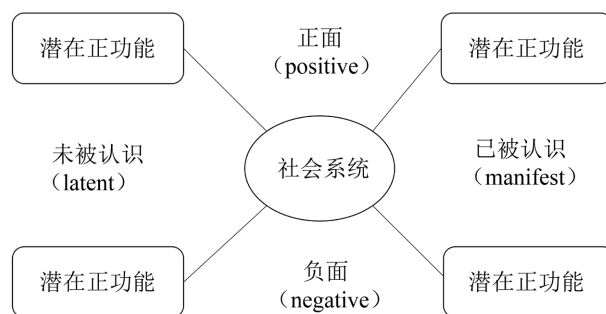


Figure 2. Diagram of the Merton functional analysis
图 2. 默顿功能分析

便利当事人“最多跑一次”、“最多跑一地”地解决问题。但是在矛调中心的管理运行实践方面，各入驻单位之间的协调联动不足，不同部门存在着“聚而不合”的问题。另一方面，矛调中心的内外机制和运行流程尚未成熟，各入驻单位在会商研判和联系协同方面仍然存在问题。这使得矛盾纠纷调处化解的效率被降低，当事人的程序选择自由也会受到损害。正如宁波市镇海区矛调中心主任所说，“矛调中心的部门融合度需要进一步加深。中心具有明显的力量集中、资源集聚优势，但各部门受制于条块本位影响，密切协同、无缝衔接和同向发力需要进一步破题。” [12]。

4.1.2. 忽视基础，县级与基层矛调中心整合度不够

法治的基础和生命力在于基层，社会矛盾纠纷调处化解工作最艰涩的部分也在于基层。基层向来是我国法治建设的重点，也是各种社会矛盾纠纷的聚集地、高发地。我国百分之九十以上的社会矛盾纠纷都发生在村(社区) [13]，村(社区)的社会矛盾纠纷调处化解工作成效将直接影响其各上级矛调中心的运行发展进程。作为社会矛盾纠纷调处化解的主要阵营的乡镇(街道)矛调中心，不同于被高度重视的县级社会矛盾纠纷调处化解中心，不仅组织领导体系不完备，受到的关注度亦有所欠缺。在矛调中心运行过程中，区县级矛调中心和乡镇街道一级矛调中心之间存在“小马拉大车”的力量配比失衡问题。

4.1.3. 难以落实，形式与实质性作用未统一

按照建设要求，一个规范化建设的矛调中心应该完备设置法律服务中心、行政争议调解中心、诉讼服务中心和各领域专业性行业性调解组织，并设置相应的受理室、审判室和调解室等。但在实践过程中，由于地理位置和场地面积的条件限制，有些矛调中心因办公场地不足出现入驻单位贴牌、挂牌而非实质入驻的现象，有些矛调中心则是场地过大、难以充分利用资源造成闲置浪费的情况。还有些矛调中心地理位置偏远，不便于群众来往。此外，各级矛调中心尚未建立起统一的信息管理和纠纷流转平台。各入驻单位受理纠纷仍然使用各部门独立的信息平台，矛盾纠纷数据共享和信息流转存在壁垒，不利于“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”各类社会矛盾纠纷。此外，矛调中心还缺乏完备的绩效管理考核机制，各中心各入驻部门的工作指引不够明确。这都使得矛调中心机制建立的目标难以落实，所发挥出的实质性作用有限。

4.2. 矛调中心整合功能的隐性负功能

4.2.1. 公信力不强，程序正义和司法权威难以平衡

程序是恣意的人治与法治之间的主要区别[14]。立法正义之舟唯有划过程序公正的河才能渡上实在正义的彼岸[15]。随着我国法治进程的不断推进，人民群众的法治观念和权利意识也不断增强，他们通常会觉得调解是不严格的、缺乏拘束力的。过度强调“调解优先”的调解前置程序，在无形中也削弱了民众

的选择程序的自由,有架空司法、使得基层法治有流于形式的风险。此外,解纷的随意性和制定调解方案的粗放无序性,也一定程度上侵蚀了程序规则的刚性,最终损害司法权威。从目前各地矛调中心的矛盾纠纷调处化解工作实践来看,部分当事人对调处化解效果、效率、态度方面的满意度不高,可能在调解结束后再次向法院起诉或向有关部门信访。这会使得司法、行政等程序重复运行,大大增加了解纷成本。设立矛调中心的初衷是为了提供多元化的替代性机制来解决社会矛盾纠纷,但在实际运行过程中,矛调中心案件分流环节至多能排除掉那些并非真正意义上的“案件”,而对审慎群众基于其理性选择而诉诸法律、寻求司法救济的案件,不应也不能被阻挡在司法之外。矛调中心发挥的实质性作用有限,矛盾纠纷调处化解工作成效不佳。与此同时,矛调中心运行过程中仍然存在只注重形式而不注重实效的“面子工程”问题,各级矛调中心也存在群众上门人数较少、领导考察较多的“只开门、不开张”的尴尬局面。群众反映问题更多地还是通过去信访局上访的形式,矛调中心在群众间仍然缺乏公信力。

4.2.2. 角色冲突,多方化解力量未有效整合

从当前各地的矛调中心运行实际来看,部分地区的村(社区)、乡镇(街道)、区(县)、市各级矛调中心缺少一个强有力的中心统筹主体,各部门“聚而不合”,协调联动能力不足,各入驻单位“各自为战”的现象屡见不鲜。另一方面,由于矛调中心尚未建立起完善的人员编制、待遇、奖惩考核等体制机制,由各单位抽调至矛调中心的多方化解力量不够稳定,综合素质能力不高。矛调中心各入驻单位派驻人员是应坚守其审判、信访、法律服务、劳动争议仲裁等“主业”,还是被动转换角色成为专职化解矛盾纠纷的中坚力量,该机制模糊的行动逻辑和思维边界让多方化解力量无所适从,引发角色冲突。

5. 路径优化:矛调中心的结构重塑和整合功能调适

5.1. 入驻单位做到“真融合”——整合部门力量

深化矛调中心机制的关键不仅在于法律依据的健全,更在于管理运行机制的健全。一是要将矛调中心机制纳入法律范畴,在立法上将矛盾纠纷调处化解工作的职责加以规范细化,明确各入驻单位的职能范围。制定相关的社会矛盾纠纷调处化解中心日常运行管理规范,形成进门受理、分流交办、办理处置、司法认定、诉前引调、代理诉讼、监督投诉、反馈回访的完整路线。在市级、区(县)级、乡镇(街道)级和村(社区)级矛调中心建立健全协调联动机制,进一步规范化各部门的诉讼、调解和仲裁等纠纷分流制度,形成全链条式闭环结构,促进各入驻单位实现既各司其职又通力合作的理想状态。将作为矛盾纠纷调处化解核心部门的政法委、司法局和信访局等单位成建制迁入,同时柔性入驻法院、检察院等相关部门。此外,要依托省一级的社会矛盾纠纷调处化解信息系统,集成相关信息资源,充分利用云计算、人工智能、大数据等技术对矛调中心相关数据资料进行研究分析。各入驻单位之间信息共享,拓展社会矛盾纠纷化解的广度与深度,提升联调联动的整体合力,做到“真融合”。

5.2. 聚合公信力——整合社会力量

各地矛调中心应当以法治和德治并重,融合自治理念,找准矛调中心的功能优势与品牌定位。积极结合本地传统文化和本土特色,打造如鄞州区“老潘调解工作室”、吴兴区“平安大姐”、德清县“德清嫂”等区域性金牌调解典型。借助报纸、电视等传统新闻媒体和短视频平台等新型媒介,通过为人民群众喜闻乐见的方式大力宣传矛调中心妥善调处纠纷的经典案例,全方位客观真实地宣传矛调中心的优势和功能,弘扬好矛调中心“以民为本,为民解纷”的精神,使“有纠纷就去矛调中心”的口号深入人民群众心中,真正做到为民服务[16]。努力做好品牌宣传,将矛盾纠纷调处化解工作做精做细,提升矛调中心在广大人民群众之间的知晓程度和认可接受程度。其次,还应健全完善矛调中心的绩效管理测评考

核机制,严格管控矛盾纠纷的预防、排查、调处和化解环节。加强全流程的督考问效,深入了解分析当事人对矛调中心调处化解矛盾结果、工作效率、服务态度方面的满意程度,确保让老百姓实现“最多跑一地”、“最多跑一次”,让老百姓有“找个说法”的地方。切实为人民群众解决问题,提升矛调中心的公信力。

5.3. 夯实基础——整合基层力量

村镇是社会矛盾纠纷的高发地,也是矛调中心工作的重点区域。夯实村镇矛调中心的工作是区县矛调中心的有力支撑,也是做好社会矛盾纠纷化解工作的基础,否则一切都是空中楼阁。一方面,村镇两级矛调中心平台应整合并激活各类社会力量,以宁波市“村民说事”、“小微权力清单”等先进村民自治典型为榜样,提高社会力量对基层社会治理的参与程度,夯实各级矛调中心的工作基础。另一方面,要切实加强对村镇一级矛调分中心的组织和领导,将市级部门下放到乡镇(街道)的行政资源和管理责任清单进一步明确和完善,同时调整各类边界不清晰的职责交叉事项。加强对基层矛调分中心的领导,将其打造成反映群众需求、调处化解矛盾纠纷、深化推行诉源治理、防范社会风险隐患的综合性平台,将矛调中心的建设发展之路走深走实。

参考文献

- [1] 王文彬. 新型城镇化过程中的政府职能优化——基于结构功能主义分析[J]. 郑州轻工业学院学报(社会科学版), 2015(4): 34-38.
- [2] 徐林. 化解社会矛盾纠纷要注重“治病于未病”[J]. 国家治理, 2020(40): 22-25.
- [3] 蒙爱红. 民间法的价值分析——从一起民事纠纷的非诉讼解决说起[J]. 丝绸之路, 2012(4): 125-126.
- [4] 中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定[M]. 北京: 人民出版社, 2019: 28.
- [5] 曹海军, 鲍操. 系统集成与部门协同: 基层社会矛盾纠纷化解的流程再造与治理效能——以浙江省 A 县“矛调中心”为例[J]. 天津行政学院学报, 2020, 22(6): 23-31.
- [6] 钟杨, 韩舒立. 行政吸纳与治理资源的生成: 基于人民调解专业化的研究[J]. 行政论坛, 2020, 27(1): 99-107.
- [7] 陆益龙. 快速转型期城市社会易发矛盾纠纷及其化解机制[J]. 人文杂志, 2013(12): 101-109.
- [8] 周黎安. 转型中的地方政府: 官员激励与治理[M]. 上海: 格致出版社, 2008: 95.
- [9] 竺乾威. 公共服务的流程再造: 从“无缝隙政府”到“网格化管理”[J]. 公共行政评论, 2012(2): 101-109.
- [10] Provan, K.G. and Kenis, P. (2008) Modes of Network Governance: Structure, Management, and Effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18, 229-252. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum015>
- [11] Merton, R. (1968) *Social Theory and Social Structure*. Free Press, New York.
- [12] 张逸龙, 曹飞翔, 褚园园. 提质增效打造浙江矛调中心建设“示范区”[J]. 宁波通讯, 2020(18): 24-29.
- [13] 朱力, 袁迎春. 我国居民社会矛盾的解决方式——基于全国 9 市调查数据的分析[J]. 中共中央党校(国家行政学院)学报, 2020, 24(2): 120-128.
- [14] 肖晋. 程序思维: 领导干部树立法治思维的第一要义[J]. 领导科学, 2013(12): 7-9.
- [15] 李祖军. 论程序公正[J]. 现代法学, 2001, 23(3): 92.
- [16] 何鑑伟, 周庆, 汤潇潇. 打造特色非诉讼纠纷解决模式推进矛盾纠纷化解“最多跑一地”[N]. 人民法院报, 2020-08-27(008).