

“诸葛驿站”聚合力 协商议事解民忧

——沙坡头区滨河镇瑞丰社区以协商民主破解治理难题

本报记者 黄蓉

搭建“诸葛驿站”议出治理“公约数”

“以前小区里连个歇脚的地方都没有，现在出门就有凉亭遮阳避雨，活动室里能下棋聊天，日子真是越过越舒心。”瑞丰社区上游新村小区居民李守成的一番话，道出了大家的心声。

上游新村是2005年建成的安置小区，随着老年居民逐年增多，“休闲难”问题日益凸显。面对居民的迫切需求，社区依托“诸葛驿站”协商平台，组织居民代表、物业负责人、施工方代表召开专项协商会，围绕选址、设计、管护等环节展开讨论。居民代表提出“就近活动”的期盼，专业人员从安全性、适老化角度优化设计方案，施工方现场回应建设可行性，物业主动认领后续维护责任。经多方反复协商，最终确定建设防腐木凉亭与功能型老年活动室的实施方案。

为确保协商成果落地见效，社区建立“专人跟进、居民监督、动态优化”的落实机制，明确责任分工与时间节点，仅用一个半月，26平方米的防腐木凉亭、40平方米的功能型老年活动室便建成投用，成为居民休闲交流的暖心阵地。

为推动协商议事常态化、规范化开展，瑞丰社区精心搭建多层次协商体系，全方位畅通居民诉求表达与参与渠道。社区不仅打造“诸葛议事厅”作为固定议事主阵地，还在4个小区统一布设“诸葛意见箱”，安排专人每周开箱梳理居民建议，确保线下诉求及时收集。在此基础上，创新推出“小院议事会”“邻里夜话”等灵活议事形式，贴合居民生活作息开展协商。同时，依托社区微信公众号、网格微信群搭建“线上诸葛议事厅”，开通议题征集、在线投票、进度查询等功能，创新设置“线上打卡议事”积分激励机制，居

民参与讨论可累积积分兑换便民服务，切实激发了不同年龄段、不同群体的参与积极性，让协商议事真正走进群众生活。

破解治理难题 提升民生“满意度”

“之前一到冬天就犯愁，暖气不热，屋里冷冰冰的。现在屋里暖和了，心里也踏实了。”说起瑞丰家园的供暖变化，居民王女士脸上洋溢着满意的笑容。

瑞丰家园建成年代较早，供暖管网老化严重，堵塞、爆管问题频发，部分住户冬季室温仅维持在16摄氏度左右，供暖诉求成为居民反映最强烈的问题。社区收到诉求后，迅速启动多渠道摸排机制，通过网格员入户走访、线上平台征集、服务窗口接待等方式，全面梳理居民诉求，形成问题清单。

为凝聚多方合力破解难题，社区牵头召开供暖问题专项协商会，邀请滨河镇政府相关负责人、热力公司技术负责人、物业公司代表及居民代表共同参与。协商会上，居民代表陈述取暖困境，热力公司客观分析技术难点与改造成本，镇政府结合民生保障相关政策，给出指导性意见。经过多轮沟通与现场勘查，各方最终达成一致，形成“检修更换老化管道、优化供暖运行参数、多方协同推进落实”的解决方案。

方案确定后，热力公司迅速调配人力物力进场施工，物业全力做好施工协调，居民沟通解释工作，社区还邀请居民代表组成监督小组，全程参与施工质量巡查。在多方协同发力下，供暖改造工程圆满完成，2000余户居民彻底摆脱冬季供暖难题，实现温暖过冬。

瑞丰社区还针对邻里漏水纠纷，搭建对话平台，邀请专业维修人员现场评估，通过协商确定维修责任与费用分摊方式，促成双方达成和解；在处理因供暖管道爆裂引发的财产损失纠纷时，社区积极对接供暖公司

与居民，组织多轮调解，最终就维修与赔偿方案达成共识，切实维护了群众的合法权益。

此外，针对青年群体参与时间有限的特点，瑞丰社区创新采用“短视频议事”模式，吸引青年居民参与留言互动；通过“诸葛送福”“诸葛护绿”等特色活动，拉近干群距离；建立“周排查、月协商、季总结”的常态机制，确保民生诉求“件件有登记、事事有回音”。

完善协商闭环 确保成果“落地生根”

“居民诉求无论大小，我们都要做到有回应、有落实、有反馈，绝不让协商民主走过场。”瑞丰社区相关负责人表示，为确保协商成果真正惠及群众，社区建立健全“收集—协商—落实—反馈—评价”全流程工作机制。

在议题收集阶段，通过“线上+线下”多渠道广泛收集居民急难愁盼问题；在协商议事环节，严格按照“议题征集—筛选立项—组织协商—成果公示”的流程规范操作，确保协商过程公开透明；在落实反馈阶段，建立跟踪督办机制，明确责任主体和完成时限，通过社区公示栏、微信公众号每月定期通报进展，并邀请居民代表参与监督走访；在效果评价阶段，通过问卷调查、入户走访等方式收集居民反馈，将评价结果作为优化协商工作的重要依据。

2025年以来，瑞丰社区通过“诸葛驿站”平台累计解决居民急难愁盼问题59件，协商成功率和居民满意率均保持在90%以上。

瑞丰社区相关负责人表示，将继续深化“诸葛驿站”品牌建设，进一步完善多元议事机制，拓展线上议事渠道，吸引更多居民、商户、社会组织参与社区治理，用协商智慧破解治理难题，用共治力量建设更有温度、更具活力的幸福家园。

（紧接01版）通过电话、微信公众号、报刊等渠道广泛宣传，共统计出唇腭裂患者361人，确认符合初步筛查条件的患者名单。

自治区人民医院成立专项领导小组，整合口腔颌面外科、麻醉科等20余个科室，建立“统筹组—医疗组—保障组”联动机制，制定《出入院流程》《ICU急救流程》等10余项配套文件，安排手术室、病区床位，并抽调医院医护人员组成6个诊疗组全力协助专家团队，全力保障手术顺利实施，为唇腭裂患者提供高质量医疗服务。

2025年7月和9月，由四川大学华西口腔医院原副院长石冰教授、上海交通大学医学院附属第九人民医院竺涵光教授、四川大学华西口腔医院郑谦教授等多位国内权威专家领衔的医疗、志愿者团队抵达银川，为我区及周边省区唇腭裂患者提供免费手术，为唇腭裂患儿及其家庭点亮新生曙光。

精准筛查全覆盖 暖心承诺“一个不漏”

2025年7月3日，2025宁夏“微笑行动”首日，自治区人民医院5号楼外，早早便排起了长队。家长们带着孩子，眼中充满期待，工作人员有序维持秩序，引导大家依次进入面诊区域。

“这个孩子需要二期手术”“这个可以先做唇部修复”……筛查室内，石冰、竺涵光等权威专家仔细检查每个孩子，根据患儿的具体情况，给出专业的诊断意见，用精准的判断为孩子们规划出清晰的治疗路径。

当日一早，从红寺堡区柳泉乡赶来的李女士带着8岁的女儿来参加筛查。“孩子外观看起来正常，但2岁时一次发烧就医，才发现患有腭裂。”李女士说，随着孩子长大，腭裂

的影响逐渐显现，说话含糊不清、呼吸声粗重，吃东西偶尔会从鼻孔呛出。2019年，他们曾在自治区人民医院为孩子做了第一次手术，花费了1万多元。前段时间接到医院电话，得知“微笑行动”将来宁夏，还有国内顶尖专家提供免费手术，便马上赶来，希望这次修复能彻底解决问题，让孩子不再因腭裂而自卑、受困扰。

筛查期间，自治区政协调研组在西吉县西滩乡甘谷村入户调研，发现困难退役军人李正银的孙女患有唇腭裂，随即向其介绍宁夏“微笑行动”帮扶政策，并迅速协调联系自治区人民医院及“微笑行动”医疗团队。第二天，李正银的儿子儿媳冒雨带着孩子来到银川，由竺涵光教授接诊。经检查，患儿为双侧三度完全性唇腭裂，已接受过两次手术，目前仍有齿槽裂、腭裂等问题，专家建议孩子7岁至8岁乳牙替换期后再做手术，避免过早频繁麻醉和手术对孩子成长带来不利影响。尽管因年龄原因暂不适合手术，但专家详细的评估和后续治疗建议让一家人吃下了“定心丸”。

“对于身体条件不符合手术要求的患儿，我们会留下长期的联系方式，下一次活动时第一时间通知，尽力帮助每一个家庭。”中国林产工业协会健康边疆行组委会秘书长、农工党中央文化体育艺术委员会委员张绍国的话语，体现了“微笑行动”“一个不漏”的承诺。

2025年9月18日，2025宁夏“微笑行动（秋季）”如约而至。活动启动前，自治区政协便联动各级政协、民政厅、卫生健康委等多个部门，通过微信公众号、报刊、电话等方式，发动

村干部和社区工作者广泛宣传，深入动员，寻找需要帮助的患儿。最终107名唇腭裂患儿被纳入名单，并与中华少年儿童慈善救助基金会等公益组织完成协议对接，为5名未参加医保的孩子，争取到全额免费的手术机会。

自治区人民医院在总结第一次活动经验的基础上，为提前报到的家庭提供了免费住宿，为筛查当日所有家属和患儿备好爱心午餐，还特别为上学的孩子增设筛查时段，于细微处尽显关怀。

仁心妙手施手术 重燃家庭新希望

治疗唇腭裂，手术是唯一途径。而救治一名唇腭裂儿童的费用，对于经济困难家庭来说是一笔不菲的支出，根本无力承担。据统计，一例唇腭裂修复手术治疗费用少则数千元，多则数万元，而很多唇腭裂患儿需要进行数次手术才能完全康复。

自治区人民医院手术室作为宁夏“微笑行动”的主要阵地之一，医疗专家团队、医护人员根据相关医学标准，为患儿开展疾病筛查、抽血检验等详细检查，明确是否具备手术指征，准备好病房里所需物资，告知家属注意事项，为手术做好全面准备。

手术室内，是无影灯下全神贯注的“匠心”。石冰要为10岁的小海牙（化名）进行一场复杂的牙槽植骨手术，这已经是孩子的第三次修复手术，难度极大。“看，这里的处理要特别精细，关系到孩子以后的颌面发育。”石冰一边操作，一边讲解。手术台旁，自治区人民医院口腔科的医生们全神贯注地观摩学习，对他们来说，这不仅是对患儿的救治，更是

推动消费与投资协同并进 助力我区经济高质量发展

商，调研组在消费市场一线门店里摸清供需痛点，在重大项目建设现场找准推进梗阻，以精准“把脉问诊”为“对症下药”筑牢根基。

聚共识 谋良策 转化成果促提升

为让民主监督调研成果真正落地生根、开花结果，自治区政协调研组将集中协商作为凝聚共识、破解难题的“关键一招”。

自治区政协提案委员会以集中协商方式召开讨论会，针对调研中发现的消费短板依然突出、有效供给不足、内生动力薄弱等问题逐条梳理，从市场环境、政策支持、品牌培育等角度分析原因、讨论对策。自治区政协经济委员会先后组织召开3次座谈会，邀请相关厅局负责人和政协委员集中交流探讨，大家围绕项目建设亟须提速增效、投资结构有待优化调

难得的业务提升机会。

盐池县惠安堡镇的窦女士家庭经济困难，两个女儿都患有不同程度的先天性唇腭裂，大女儿曾做过一次手术，小女儿尚未进行过手术。得知宁夏“微笑行动”唇腭裂救治信息后，窦女士立即登记报名，带着孩子赶到自治区人民医院寻求救治。当得知两个孩子均顺利通过筛查可以进行手术治疗时，窦女士的脸上露出了欣喜的笑容。“两个孩子的治疗费用，对我们这样的家庭来说负担很重，免费手术真的是帮了我们一个大忙，非常感谢。”

手术室内，专家团队全力以赴；手术室外，家长们焦急等待。当看到手术后孩子们被精心修复的面容时，家长们内心的喜悦与感激之情瞬间涌上心头，化作泪水与欢笑。

自治区政协委员、自治区人民医院副院长魏达军说，“微笑行动”不仅为患者带来了重获微笑的机会，更搭建了一个全国顶尖医疗资源与地方医院交流合作的平台，通过技术共享、理念革新与团队协作的深度融合，自治区人民医院口腔科的整体诊疗水平得到显著提升，将为患者提供更优质的医疗服务。

如今，2025宁夏“微笑行动”已圆满落幕，但笑容的故事还是未完待续。在自治区政协和农工党宁夏区委会的积极争取下，“微笑行动”项目主办方承诺，今后每年暑假都将如期赴宁开展公益活动。自治区政协将继续立足性质定位，发挥政协人才荟萃、联系广泛优势，积极践行人民政协为人民理念，精耕细作深入开展委员履职“服务为民”活动，推动更多优质医疗资源下沉基层，帮助困难群众解决急难愁盼问题，确保救助资源精准直达每一个需要的家庭，切实将政协制度优势转化为增进民生福祉的实效。

整、项目储备尚需扩容提质等问题，各抒己见、深入交换意见。在充分协商中，《聚焦重大项目建设 助力“奋力打好投资消费稳定增长攻坚战”民主监督报告》也日渐成熟。

闽海湖周边旅游资源丰富，如何破除体制壁垒、释放消费潜力，是发展中的“必答题”。《聚焦提振消费 助力“奋力打好投资消费稳定增长攻坚战”民主监督报告》（以下简称《民主监督报告》）中指出的“管理体制和运营机制割裂不利于文旅品牌的整体打造和一体化发展”问题，直击闽海湖发展痛点。银川市积极响应，及时采纳落实“整合企业、景区资源，理顺经营管理机制，打造区域品牌和城市IP”等相关建议。印发《银川市环闽海国有文旅股权整合方案》，将花博园、览山公园等公共资源交给市属国有企业经营。

民生无小事 协商见实效

兴庆区中寺社区以实干增强居民幸福感

本报讯（通讯员 任威）“多亏社区治保委的从中协商，不仅帮我解决了空调管线刮擦窗户的烦恼，还把保温层的隐患说清楚、处理好，我心里的石头总算落地了。”近日，兴庆区富宁街街道中寺社区常青小区的居民对社区治安保卫委员会的高效协商竖起大拇指。

常青小区2号楼北侧保温层出现老化脱落情况，6楼部分保温层虽未掉落但已摇摇欲坠，存在极大安全隐患。接到居民反馈后，中寺社区第一时间启动应急响应，督促物业公司对危险区域保温层进行紧急拆除与临时加固。但因小区无住宅专项维修资金，彻底维修需多渠道申请专项资金，短期内难以完全解决。

民生诉求无小事，化解矛盾是关键。中寺社区治保委得知情况后，主动扛起责任，迅速启动多方联动机制，牵头召集小区党支部书记、物

业公司负责人、有诉求的居民前往现场，开展面对面协商。

协商现场，中寺社区治保委成员耐心倾听居民诉求，一方面协调物业公司对空调外机管线进行专业规整处理，从根源上解决管线刮擦窗户的问题；另一方面，结合小区实际情况，向居民详细解释保温层老化的成因、社区应急处理措施及后续彻底维修的推进计划，打消居民顾虑。为弥补居民受到的影响，还积极协调物业公司减免100元物业费。

中寺社区治保委将继续立足岗位职责，聚焦老旧小区治理中的难点、堵点问题，持续深化多方联动调解机制，以更务实的作风、更高效的行动，化解居民矛盾、守护社区平安，切实增强居民的获得感、幸福感、安全感，为构建和谐稳定的社区环境筑牢坚实基础。

党建领航聚民心 协商议事解民忧

——金凤区景湖社区以“金点子”议事会推动基层治理提效能

本报记者 邓蕾

“以前有想法不知道找谁提，现在‘金点子’议事会让我们的建议有人听、有人办，心里特别踏实。”近日，家住金凤区闽海万家E区的居民顾雪琴提起社区的变化，感慨地说。

近年来，金凤区贺兰山中路街道景湖社区坚持以党建为引领，深入践行新时代“枫桥经验”，创新打造“金点子”协商议事平台，探索形成“多元参与、精准施策、闭环管理”的社区治理路径，切实将居民的“心声清单”转化为社区的“服务清单”，推动一批民生“微实事”落地见效，持续提升居民获得感、幸福感、安全感。

景湖社区党委充分发挥核心引领作用，构建起“线上即时响应、线下便捷触达、常态走访深入”的立体化民意收集体系。线上，依托网格微信群实现居民诉求“一键直达、专人跟进”；线下，设置实体意见箱与流动议事点，拓宽居民反映渠道。动员网格员、微网格员、党员及“向阳花”志愿者担任“民情前哨”，主动入户走

访，聆听民声、体察实情。社区党委对收集的信息分类建账、动态更新，明确责任主体与办结时限，确保民意“件件有回音、事事有着落”，筑牢了党组织与群众之间的连心桥。针对闽海万家E区老年舞蹈队排练场地不足的问题，景湖社区协调物业将闲置空间改造为标准化舞蹈室；回应闽海万家C区居民对公共设施设施的期盼，统筹优化健康广场布局，新增羽毛球架、休闲长椅，并同步实施地面翻新、绿化优化和照明增设，让“家门口的休闲”更加便捷舒心；着力化解社区老年人“就餐难”，建成社区食堂提供普惠助餐服务……一系列务实举措，将“民之所盼”转化为“行之所致”，让社区治理充满人文关怀与实践温度。

为巩固治理成果、防止问题反弹，景湖社区建立了“收集—研判—办理—反馈—评价”全流程闭环工作机制。通过议事通报、进度公示、居民监督等方式保障过程公开透明；事项办结后主动回访测评满意度，对未达预期的事项进行“二次办理”，推动服务持续优化。

景湖社区还注重经验总结与模式提炼，将个性问题的解决方案转化为共性问题的治理预案，推动基层治理从“被动响应”向“主动预防”、从“处理个案”向“系统治理”深化，逐步形成了一套可复制、可推广的社区治理实践样板。

景湖社区将继续深化“金点子”议事品牌建设，进一步拓展民意表达渠道，丰富议事协商形式，广泛凝聚社区党员、居民代表、共建单位及社会力量，推动形成“党建引领、多元共治、成果共享”的社区治理新格局，努力让社区治理更精细、服务更贴心、居民生活更美好。

金凤区新苑社区：小板凳架起连心桥 心愿谈出幸福景

本报讯（记者 李莹）日前，金凤区黄河东路街道新苑社区“心愿大家谈”议事品牌总结会议召开。“心愿大家谈”品牌自2019年成立以来，始终坚持“群众事、群众议、群众办”理念，打破传统议事模式束缚，将民主议事会搬到群众“家门口”。墙根下的围坐、凉亭里的畅谈，居民家中的恳谈，不拘形式、不限地点，“随时可议、人人能议、就地议事”成为常态，参会居民自带小板凳参与协商的场景，成为辖区一道温暖的风景线。2025年以来，该品牌累计协调完成淇惠巷路口改造、

铁路良田渠段硬化等民生项目30余件，成功为居民实现养老服务优化、便民设施升级、就业岗位对接、绿植补种养护、充电桩安装调试、消防隐患排查整改等心愿32个，议事足迹遍布辖区每个角落，真正让“群众心愿”转化为触手可及的“幸福实景”。

新苑社区党委书记王婷介绍，社区搭建起开放包容的沟通平台，让居民的心事、闹心事有人听，开心事、期盼事有人应，大家畅所欲言、各抒己见，这一品牌已成为党组织联系服务群众的暖心纽带，让基层治理更有温度、更具实效。

目前，市属国企在闽海湾水域精心规划建设水上项目，开通花博园泛舟夜游项目，积极开展桨板比赛、铁人三项赛等体育赛事，推动体育与旅游的深度融合。后续将持续围绕闽海片区水域陆域及闽海湖沿岸等条件整合资源，统一打造国家4A级旅游景区。

2025年12月20日，麦当劳银川阅彩城旗舰店、金凤万达餐厅、新百中心餐厅三店同时开业，成为我区首店经济发展的又一标志性成果，这也是《民主监督报告》中提出“大力发展首店经济，积极引进麦当劳、盒马鲜生等品牌”的建议，转化为激活消费潜力的务实举措之一。在自治区政协牵线搭桥下，自治区商务厅成立专项工作组，积极赴品牌方对接洽谈，通过多方协调发力，推动麦当劳内蒙古发展式特许经营人将宁夏纳入经营区域，高效推进门店选址、政策对接等各项工作，成功为宁夏补齐城市味觉“拼图”中的重要一块，更好满足群众多元化消费需求。

2025年8月，“2025·闽湾览山

音乐季”首场演出，在银川“邂逅”2026年亚足联U20女足亚洲杯预选赛，手持相关活动票根的市民及游客，在银川各大商圈、特色餐饮、精品酒店、热门景区可享受专属折扣。在商文旅体深度融合的新消费场景赋能下，“票根经济”活力持续迸发，活动周边餐饮、住宿、零售等业态客流量显著增长，“看一场、省一笔、乐一回”的立体消费模式，为我区经济高质量发展注入强劲新动能。这也是《民主监督报告》中提出“借鉴‘票根经济’经验，结合电影、餐饮、演唱会、旅游、住宿等，促进多元消费，带动产业发展”建议的生动实践。

如今，一项项从报告中“走出”的建议，从“纸面”落到“地面”。站在新起点上，自治区政协将继续坚持建言资政和凝聚共识双向发力，以更扎实的调研、更深入的协商，汇聚发展合力，切实将履职成果转化成为激活有效投资、释放消费潜能、增进民生福祉的具体行动，为我区经济高质量发展注入更加强劲、更可持续的内生动力。

（紧接01版）2025年4月25日，在银川市，政协委员和有关部门来到金凤万达广场和阅彩城，为首发经济提质增效策策问计；4月27日至29日，在自治区文化和旅游厅及中卫市，调研组走访沙漠星星酒店、大漠星河旅游度假区等地，围绕提升旅客沉浸式参与感、增强游客归属感等，探寻文旅消费升级路径；5月13日至14日，在自治区商务厅和吴忠市，大家走进老杨记德福拉面馆、吴忠市信邦电器有限公司等地，就如何丰富消费场景，吸引外部资源等，倾听经营者心声。

“自治区党委和政府安排部署‘稳增长促发展攻坚年’行动以来，全区消费总体向好，稳定增长，政策驱动有力有效，消费环境不断优化，消费场景持续创新。”通过实地走访调研22家企业，调研组对全区消费市场有了更加清晰的认识，也敏锐捕捉到制约消费升级的深层次矛盾——当前消费在供给、环境、信心等方面仍存在短板弱项，提振消费的基础尚不牢固，持续向好的增长态势面临较大挑战。