

# 解开心中结 播下信任籽

## ——兴庆区北安社区以协商民主夯实基层治理根基

本报记者 司冰心

邻里间的一句口角、家门口的一处隐患、生活中的一桩难题，看似琐碎细微，却关乎群众的幸福感与归属感。近年来，兴庆区北安社区秉持“居民身边无小事”理念，以协商民主为抓手，汇聚多方力量、创新工作方法，将矛盾纠纷化解在网格、解决在家门口，用务实行动筑牢基层治理根基。

### “理顺情绪，再解矛盾”

“理顺情绪，再解矛盾。气顺了，矛盾就解决了一半。”这是北安社区治保委成员姜楠在多年纠纷调解工作中摸索出的“金句”。

在姜楠看来，许多矛盾的根源往往不是事情本身有多复杂，而是情绪对立、诉求被忽视，才让小摩擦演变成邻里隔阂、小问题拖成老大难。北安社区始终把“倾听”作为矛盾化解的起点，用共情拉近邻里、用真诚消除隔阂，让沟通既有法理力度，更有民生温度。

家住云开苑小区的女士，曾被楼上邻居宠物狗的跑跳声影响困扰。社区网格员小张在日常巡查了解情况后上报社区，社区组织治保委成员联合片区民警主动上门，先与邻居拉家常、听心声、疏情绪，再细致讲解文明养犬相关规定，顺利将这起邻里矛盾化解在萌芽状态。“多亏了社区耐心帮忙，不然我这心里的疙瘩，真不知道什么时候才能解开。”张女士由衷感慨。

这样的场景在北安社区屡见不鲜。辖区内一栋居民楼发生下水管道堵塞，为防止污水倒灌影响整个单元住户生活，2楼一名业主主动垫付了500元疏通费用，可在后续费用分摊时，却与邻居产生了分歧。垫付费用的业主满心委屈，部分邻居则对下

水管道的“共用属性”心存疑虑，担心此类分摊会引发后续连锁问题等。社区工作人员及时召开协商会，一边倾听垫付费用业主诉求，一边耐心了解其他住户顾虑，经多轮沟通协商，最终达成一致意见。

“关键是把双方的话都听进去。”姜楠说。在矛盾纠纷化解中，她始终遵循让各方充分表达想法的原则，让大家把心里的“疙瘩”都倒出来，再从“邻里和睦、共建共享”的角度引导大家换位思考。以共情为基础的沟通，让民主协商不再是冰冷的“讲道理”，而是充满温情的“解心结”，为矛盾高效化解筑牢坚实的情感基础。

### “让专业人办专业事”

基层治理中的纠纷，既有邻里间的小摩擦，也有涉及专业领域的“硬骨头”。北安社区主动搭建多元协商平台，打破部门壁垒，凝聚多方力量，将社区、职能部门、专业机构、居民等力量“拧成一股绳”，精准发力、高效破解基层治理中的难点堵点问题。

辖区居民马先生，曾为卧室墙外的天然气管道阀门忧心忡忡。针对这一情况，社区立即启动“吹哨报到”机制，燃气公司、施工方应声而至，迅速派人到现场勘查，摸清实际情况。随后，召开专项协商会议，充分听取各

方意见，最终商定将调压阀移至更安全的厨房外墙，彻底消除了马先生的心头隐患。“专业技术我们不一定懂，但找谁能办我们心里有数。”北安社区党委书记余晶晶说。

除了精准破解突发问题外，社区还通过“多元联动”提前预判风险、防范矛盾。在老旧小区改造前，组织施工方、居民代表等座谈协商，提前沟通方案、施工时间等，在听取居民的顾虑后，施工方和物业当场给予专业回应，有效避免矛盾产生，保障工程顺利推进。

协商民主的效能，源于多元联动、专业赋能。针对燃气安全、管道维修等矛盾，社区构建“多方联动”机制，通过“吹哨报到”“四方联动”等工作模式，快速响应群众诉求、精准“派单”，让专业部门各司其职、各展所长，实现“专业的事交给专业的人办”，用高效协同破解基层治理中的专业堵点，让协商成果惠及居民、落地见效。

### “逢四说事”议事到门口

每月4日、14日、24日，是北安社区雷打不动的“逢四说事”日。居民代表、网格员、物业公司、党员骨干、法律顾问、执法部门工作人员等围坐一堂，把议事桌摆到群众家门口，把群众反映集中的家长里短、烦心事，逐一摆出来、议清楚、解到位。



## 西夏区召开集体协商“集中要约行动”现场会

本报讯（记者 韩瑞利）近日，西夏区总工会、区人社局、区工商联联合召开2026年度集体协商“集中要约行动”启动仪式暨互联网营销师行业集体协商现场会。各单位负责人、相关企业代表、职工代表、工会干部及集体协商指导员等100余人参会。

活动中，传达了学习了区市协调劳动关系三方《关于开展2026年度集体协商“集中要约行动”的通知》精神，对

“集中要约行动”进行全面动员部署，明确了行动目标、重点任务、实施步骤及工作要求，并向辖区企业和职工发出依法要约、平等协商、共促发展、共享成果的倡议书和提示函，引导企业与职工同心同向、同舟共济，以协商凝聚共识，以共识筑牢和谐，以和谐推动发展。

今年，西夏区集体协商工作将聚焦企业稳岗发展、职工技能增收、新就业形态劳动者及低收入劳动者权益保

障，以企业、行业（区域）协商为主要形式，以新就业形态劳动者、低收入劳动者为重点群体，以能级工资协商为重要抓手，围绕劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、技能增收等关键内容，强化权益保障，激发职工提升技能、创新创效的内生动力，推动集体协商提质扩面，确保建会企业、区域签订集体合同率动态保持在95%以上，高于当地最低工资标准签订集体合

同的企业数量达90%以上。现场还召开了互联网营销师行业集体协商现场会，4名职工方代表与4名企业方代表秉持“有事好商量”的原则，围绕劳动报酬、休息休假、职业健康、技能提升4个方面10项内容，依法依规、坦诚务实开展平等协商，最终达成共识，为全区行业性、新业态集体协商提供了可复制、可推广的实战范本。

## 金凤区人大代表“点单” 破解世悦社区治理顽疾

本报讯（记者 李莹）“空地干净了，路也好走了，咱们反映的问题真的解决了。”近日，看着家门口焕然一新的路口空地，金凤区贺兰山中路街道世悦社区居民纷纷竖起大拇指。

这处位于正源北街与大连路交叉口空地，曾是困扰周边居民多年的“老大难”问题。因隧道施工期间临时施划停车位，工程结束后不少居民仍在此随意违停，车辆横七竖八，人行道、盲道被挤占，雨天泥水四溅，晴天垃圾堆积，居民投诉不断。

群众呼声就是履职号令。金凤区人大代表、世悦社区党委书记郭丽在走访中详细收集居民诉求，将这一民生痛点牢牢记在心上。她充分发挥人大代表桥梁纽带作用，以居民需求为导向主动“点单”，牵头对接自治区高级人民法院、银川市园林局、金凤区交警一大队、贺兰山中路街道综合执法队等多方力量，搭建起协同治理的协商平台。

难题接踵而至：该区域暂无绿化项目规划，简单设置物理隔离不仅治标不治本，还可能带来通行隐患。面对困境，郭丽多次组织召开多方协调会，逐一梳理问题、细化举措、明确责任，推动各部门“接单”认领任务。交警部门依法清理“僵尸车”和违停车辆；社区综合执法队常态化巡查劝导；自治区高级人民法院接到协助函后，迅速组织人员清理垃圾、平整地面。

短短数日，空地环境焕然一新：车辆有序驶离，地面干净平整，出行畅通无阻。一场由代表“点单”、部门“接单”的协商实践，交出了一份群众满意的“民生答卷”。

## “鲁事有约”解“车事” 协商室里化干戈

本报讯（记者 邓蕾）近日，在金凤区长城中路街道鲁银社区的“鲁事有约”协商议事室里，因地下车库施工引发的业主财产受损的纠纷圆满解决。走出社区的刘女士长舒一口气，她的损失在与施工方几番沟通无果后，终于在“鲁事有约”找到了“说法”。

据悉，鲁银城市公元四期开发商及物业公司在对辖区地下车库漏水问题进行维修施工时，因施工操作不规范，现场安全防护缺失，水泥喷漆导致业主车辆漆面受损；同时施工方违规占用业主自有车位堆放器械，造成车辆停放时后杠受损。刘女士与施工方就车辆维修赔偿问题多次沟通无果，随即向社区“鲁事有约”协商议事平台求助。

鲁银社区治保委员会接到诉求后，立即启动“鲁事有约”协商议事流程，在分别与业主、银川鲁银投资有限公司下属施工方详细了解事件经过、核实车辆受损情况解后，将双方请进“鲁事有约”调解

室，耐心倾听各自诉求。“施工是必要的，但规范作业和安全防护同样重要。”调解中，工作人员明确施工方未履行规范作业、安全防护义务，应承担相应赔偿责任；向业主说明车损公共维修的必要性，引导双方理性协商、互谅互让。经过多轮公正细致的沟通，双方最终达成一致，施工方当场向刘女士赔付了合理的维修费用，车辆由刘女士自行维修，施工方同时承诺后续将严格规范施工流程，强化现场管理，杜绝此类问题再次发生。

“居民不怕事小，就怕没人管。我们管的是‘公道账’，守住的却是群众对社区的信任。”鲁银社区党委书记赵超表示，自“鲁事有约”协商议事平台搭建以来，社区针对辖区内矛盾纠纷及居民反映强烈的突出问题开展协商20余次。鲁银社区将以“鲁事有约”为抓手，把更多居民“烦心事”化解在萌芽状态，增强大家的获得感、幸福感、安全感。



近日，利通区胜利镇新华社区召开2026年第一季度共建单位联席会议，邀请辖区机关单位、企业、卫生服务站、学校、律所等相关单位负责人参加，围绕社区治理难题与群众集中反映的诉求开展协商议事。

会上，各方代表针对“楼道灯不亮”“小区缺少健身器材”“飞线充电隐患”“养老服务需求”等具体问题充分协商。该社区工作人员逐一记录、分类整理，形成共建任务清单。通过协商，现场明确责任单位、责任人与完成时限。

此次会议通过多方协商、认领任务的方式，推动资源下沉、责任到人，让社区治理从“单打独斗”转向“联动共治”。新华社区将持续跟踪清单落实情况，定期通报进展，确保群众诉求得到有效回应。本报记者 邓蕾 摄

（上接01版）

——打基础，阅读设施初具规模。

阅读是基本的文化权益，是一种最基本的文化建设。满足人民群众的阅读需求，需要相应的文化资源、设施和服务等来保障。

习近平总书记十分关注这个问题，强调要“创新服务方式，推动全民阅读，更好满足人民精神文化需求”。

在山东，济南历下区图书馆启动了“书香历下·全民阅读”品牌活动。作为一家基层图书馆，它逐步建成100个社区图书分馆，实现“15分钟阅读生活圈”，累计服务读者超百万人次。

历下区图书馆的发展，是我国加快建设公共图书馆体系的缩影。截至2025年底，全国共有公共图书馆3253个，已经全部免费向读者开放。

从公共图书馆向远望去，大大小小的阅读空间，已悄然深入城市生活的毛细血管。

南昌西站候车厅二楼一角，一间“孺子书房”吸引不少来来往往的旅客在此驻足。馆长程晓庆介绍，书房每天接待读者有三百多人，大多是南来北往的候车旅客。阅读与旅途，在这里碰撞出奇妙的火花。

在第五届全民阅读大会的举办

地江西南昌，像这样的孺子书房还有100多家。据统计，目前全国已有2692个县（市、区）建成图书馆总分馆体系，城市新型阅读空间逾4万个，各级各类全民阅读基础设施数量不断增加，内容资源和设备不断升级，为阅读提供了更多便利。

社区周边、企业园区、交通枢纽、景区公园……“书房”扎根城市大地，全民阅读服务更加触手可及。

——补短板，阅读保障精准发力。

“重点扶助农村地区、革命老区、民族地区、边疆地区、欠发达地区的全民阅读”“增加农村阅读内容供给，优化农村阅读环境条件”“支持全民阅读无障碍设施建设”……翻开《全民阅读促进条例》，一条条精准保障、托底弱势的举措令人心生暖意。

书香社会建设，一个也不能少。阅读的“全民化”，离不开阅读资源和

服务均等化。广西融水苗族自治县图书资源实现“一卡通”通借通还，乡镇居民在家门口即可享受与县城同等的阅读服务；江西南丰盘活农家书屋，同一本书在全县乡村学校之间流转起来，学生不出校门就能读到不同农家书

## 书承千年文脉 香溢万里家国

屋的藏书；江苏徐州各阅读场所积极推出适老化服务，配备放大镜、老花镜等便民物品……

将全民阅读促进工作落脚于服务广大群众，全民阅读的“最后一公里”，在公共文化服务的提质增效中不断缩短。

### 成风化人——“书香是一种氛围”

2025年全国两会期间，习近平总书记从过去的书香世家讲到现在提倡建设书香校园、书香社会，饱含期待：“书香是一种氛围。”

氛围浓厚，成风化人。推进书香社会建设，关乎人民文明素养和社会文明程度的提升，关乎整个民族和国家创新力创造力的培育。

对此，习近平总书记谋深虑远：“如果我们不努力提高各方面的知识素养，不自觉学习各种科学文化知识，不主动加快知识更新、优化知识结构、拓宽眼界和视野，那就难以增强本领，也就没有办法赢得主动、赢得优势、赢得未来。”

有书香的民族才有未来，重视和

善于阅读的民族才有希望。当前，数字化、网络化、智能化浪潮席卷全球，知识更新速度越来越快，阅读的重要性更加突出。必须持续强化全民阅读工作，引导推动广大人民群众爱读书、读好书、善读书，为推进中国式现代化提供更加丰沛的文化滋养。

强化全民阅读工作，要将推动青少年阅读作为重中之重。

重庆谢家湾学校，先唤醒校园的往往是上课铃声，而是阅览室、树荫下、走廊转角处此起彼伏的翻书声。在这里，阅读时间被纳入课程与课后服务安排，保障学生每天拥有足够的自主阅读时段。

“我年轻时读了不少文学作品，涉猎了当时能找到的各种书籍，不仅其中许多精彩章节、隽永文字至今记忆犹新，而且从中悟出了不少生活真谛。”读书对于青少年的滋养，习近平总书记有着亲身体会。

青少年阶段是人生的“拔节孕穗期”，最需要精心栽培。鲜明树立鼓励阅读的教育导向，加强对少年儿童阅读规律的研究和运用，积极开展家庭阅读、亲子阅读、校园阅读，习近平

总书记“希望孩子们养成阅读习惯，快乐阅读，健康成长”的期许在亿万少年儿童心中生根发芽。

强化全民阅读工作，要源源不断提供优质内容。

今年3月，第六届中国出版政府奖获奖名单公布。《中国共产党的一百年》《马克思主义发展史》……120种出版物、50家先进出版单位、70名优秀出版人物获得出版“国奖”殊荣，彰显出版行业勃勃生机。

“为人民提供更多优秀精神文化产品，善莫大焉。”站在更好满足人民精神文化需求的高度，习近平总书记强调，要坚持把社会效益放在首位、社会效益和经济效益相统一，深化文化体制改革，完善文化产业规划和政策，不断扩大优质文化产品供给。

导向明确，纲举目张。面向未来，必须着力提高出版品质，推出更多思想精深、艺术精湛、制作精良的优秀作品，用精品出版物激发阅读兴趣、提升阅读品位，更好地满足人民群众多样化、多层次、多方面的阅读需求。

强化全民阅读工作，要持之以恒加大阅读保障。

新疆生产建设兵团第十四师昆

玉市，地处塔克拉玛干沙漠南缘。这里的群众一度生活单调，日落而息。2020年，由北京援建的“三馆一中心”投入使用，图书馆的阶梯阅读区逐渐成为人们晚上捧书静读的好去处。

“要推动公共文化服务标准化、均等化”“完善公共文化服务体系，提高基本公共文化服务的覆盖面和适用性”“实施文化惠民工程，积极发展新型文化业态，把更多优质文化产品和服务送到群众身边”……习近平总书记的重要指示，为保障全民阅读提供明确遵循。

《全民阅读促进条例》提出，有计划地设置覆盖城乡、实用便利、服务高效的全民阅读设施。不断将条例部署落到实处，持续优化阅读设施配置，整合文化服务资源，为不同人群创造更好阅读条件，越来越多人把读书作为一种生活方式。

绵绵用力，久久为功；书香氤氲，积厚流光。在习近平文化思想引领下，不断将全民阅读工作引向深入，让全社会都参与到阅读中来，必将为强国建设、民族复兴铸就深厚的文化底色、提供持久的精神力量。

（新华社北京4月19日电）