

# 巧解邻里“堵”心事 深耕基层“心”治理

## ——西夏区正茂社区以协商民主破解基层治理难题

本报记者 韩瑞利

### 座谈会“议”出大民生 精准施策补短板

从疏通堵塞的下水管道，到补齐健身设施短板，再到拓宽小区通道、增设充电桩，每一件民生“小事”的背后，都体现着正茂社区以协商民主破解治理难题的民生温度。针对居民反映的健身设施缺乏、小区通道拥堵、充电桩不足等问题，社区通过“板凳会”、座谈会等形式，让居民从“旁观者”变成“参与者”，集思广益、共同协商，用小协商解决大问题，用小举措提升大民生。

“咱们小区的老人、孩子都想找个地方锻炼身体，可一直没有合适的健身设施，夏天想在小区里活动都没地方。”不久前，正茂社区老党员家属院的几位居民在小区凉亭闲聊时，向社区网格员提出了健身设施缺乏的问题。这个看似不起眼的诉求，却牵动着不少居民的心。

社区工作人员将居民的诉求记录在案后，第一时间组织小区居民代表召开座谈会。“我觉得可以先安装一张乒乓球桌，咱

们小区喜欢打乒乓球的人多。”“健身器材可以选一些适合老人和孩子的，比如漫步机、儿童秋千等。”“咱们得看看小区哪里有空地，不能占了居民的停车位。”……会上，居民们各抒己见，围绕健身设施的种类、安装位置、资金来源等问题展开热烈讨论。

正茂社区认真梳理居民的意见建议，随后积极对接上级部门争取资源支持。经过多方努力，社区成功为老党员家属院链接到资源，安装了1张乒乓球桌，增设了6组健身器材，包括漫步机、扭腰器等。新的健身设施投用后，每天都有不少居民前来锻炼，小区里的欢声笑语多了起来。“现在好了，出门就能锻炼，社区为我们办了件大实事！”居民郭大爷笑着说。

如果说健身设施的完善丰富了居民的休闲生活，那么小区通道的拓宽，则为居民的出行安全筑牢了屏障。

在正茂社区民生悦兰园小区，非机动

车与机动车共用一个进出口，且通道狭窄，不仅给居民出行带来不便，还存在较大的安全隐患。

接到诉求后，社区立即组织召开座谈会，邀请居民代表、物业工作人员、施工人员共同到现场查看通道情况，商讨解决方案。“咱们可以把通道向外拓宽1米，这样机动车和非机动车通行就方便了。”“拓宽后要增加护栏和步行台阶，保障行人安全。”……经过一番讨论，大家达成了一致共识。

随后，社区积极协调施工资源，加快推进通道拓宽工程。仅用3个工作日，通道便完成了拓宽改造，在原有基础上向外拓宽了1米，并新增了护栏和步行台阶。改造后的通道，不仅通行空间更加宽敞，出行安全性也大幅提升。“现在开车进出小区顺畅多了，再也不用担心和非机动车刮擦，社区办事效率真高。”居民李先生对改造结果十分满意。

### 小协商破解大难题 民生服务暖人心

在基层治理中，正茂社区聚焦群众身边的“关键小事”，通过精准协商、高效服务，解决了一个又一个民生难题。

近日，正茂社区农行楼的居民与商户共同反映，小区内充电桩数量不足，且位置设置不合理，既影响居民生活，也不方便商户充电，希望社区能够协调解决。

接到诉求后，社区网格员迅速行动，第一时间赶到农行楼现场查看情况。经查看发现，农行楼小区2处充电桩位置靠近居

民楼，充电桩距离经营场所较远，部分商户取电不便，且充电桩数量较少，高峰期排队充电耗时较长。

为了妥善解决这一问题，社区邀请充电设施安装工作人员到场，共同研究解决方案，围绕充电桩的增设数量、安装位置、用电保障等问题展开讨论。经过充分沟通，计划在小区入口宽阔区域增设充电桩，具体数量根据居民和商户的需求确定；设施安装工作人员负责做好用电规划和安全保障，确保工程顺利推进。目

前，充电桩增设方案已确定，即将进入施工阶段。

一件件民生实事的落地，一个个棘手难题的化解，彰显着正茂社区基层协商治理的成效。下一步，正茂社区将不断创新协商形式、拓宽协商渠道，聚焦群众身边的小事、实事、难事，主动排查矛盾、及时化解纠纷，以更务实的举措、更贴心的服务，不断筑牢基层治理根基，切实提升辖区居民的获得感、幸福感、安全感。

社区是基层治理的“最后一公里”，居民的急难愁盼问题，就是基层治理的发力点。近年来，西夏区翔方路街道正茂社区坚持“群众事无小事”，通过搭台对话、精准施策，把矛盾化解在基层，把服务做到群众心坎里。



日前，金凤区满春园社区未来城小区的“邻里议事亭”里热闹不已。面对居民们毫不掩饰的“麻辣吐槽”，在场的网格员、物业负责人和律师志愿者没有回避，逐一梳理诉求、认领问题、拍板落实。

满春园社区以未来城小区的“邻里议事亭”为载体，充分利用居民日常休闲闲聊的便利场景，搭建起就近议事、就地协商的沟通平台，邀请网格员、楼栋长、物业负责人、居民代表及律师志愿者齐聚一堂，让居民有地方说话、有渠道诉求、有平台解难。大家放下顾虑、直言不讳，围绕水系垃圾、生活噪音、环境管护等身边烦心事畅所欲言，坦诚道出日常困扰。

满春园社区将继续利用邻里议事亭协商平台，常态化开展议事交流活动，并不断完善议事协商机制，用心用情办好民生微实事。

本报记者 张红霞 摄

## 中共中央办公厅国务院办公厅关于加强新就业群体服务管理的意见

(上接 01版)

### 二、加强思想政治引领

(一) 加强新就业群体思想政治引领。坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，不断增进新就业群体对党的政治认同、思想认同、理论认同、情感认同。结合新就业群体实际情况，开展理想信念教育，开展中国特色社会主义、中国式现代化和实现中华民族伟大复兴的中国梦宣传教育，深化社会主义核心价值观宣传教育，大力弘扬劳动精神、奋斗精神、奉献精神、创造精神、勤俭节约精神。坚持网上网下相结合，探索适合新就业群体特点的学习教育方式。丰富新就业群体文化生活。把解决思想问题与解决实际困难结合起来，增强思想政治工作实效。

(二) 提升新就业群体党建工作质效。针对不同类型新就业群体的工作方式、活动范围，发挥属地、企业、行业优势，创新党组织设置和活动方式，持续扩大党的组织覆盖和党的工作覆盖。探索采取流出地流入地相配合、线上线下相结合的方式，加强与改进新就业群体中流动党员教育、管理、监督和服务。完善党组织和党员作用发挥机制，推动党建工作与生产经营、创新创业、社会服务等有机融合。有效发挥工会、共青团、妇联等群团组织桥梁纽带作用，

加强对新就业群体的联系服务，延伸党的工作覆盖范围。依托各类阵地和线上平台，探索开展新就业群体党组织活动的有效方式。

(三) 加强正面宣传和激励引导。综合运用新闻媒体、网络平台等加强宣传引导，营造尊重、理解新就业群体的良好社会氛围。发挥典型示范引领作用，深入挖掘并积极宣传新就业群体先进事迹。对作出突出贡献的新就业群体，按照有关规定给予表彰奖励。深入开展新时代岗位建功系列活动，定期举办行业职业技能大赛，提升新就业群体职业荣誉感和认同感。

### 三、依法维护合法权益

(四) 依法规范用工管理。推动互联网平台企业、快递企业等完善用工管理制度，推广使用适应行业特点、紧贴新就业群体需求的劳动合同、书面协议参考文本，根据用工事实等依法合理确定权利义务。规范和加强新就业群体入职管理，严格执行培训上岗制度。发挥企业总部作用，压实合作企业、加盟企业及网点站点等责任，加强对新就业群体不文明从业行为的规制约束。完善安全管理制度，保障新就业群体劳动安全和职业健康。

(五) 强化合法权益保障。督促互联网平台企业、快递企业等工作任务、劳动强度等合理确定新就业

群体劳动报酬，及时足额支付。保障新就业群体休息权益，加强恶劣天气等特殊情形下的劳动保护。畅通企业内部诉求表达渠道，完善纠纷处理机制，公平合理处置投诉申诉，保护各方正当权益。建立健全涉新就业群体权益重要事项常态化协商恳谈机制，协商结果通过适当形式向新就业群体公开。依法依规查处不合理收费抽佣、不公平分配流量，以及滥用市场支配地位等违法违规行为。把新就业群体合法权益保障纳入企业社会责任评价体系，支持相关社会组织推动促进行业自律。

(六) 加强互联网平台算法治理。督促互联网平台企业切实履行社会责任，规范算法，提高透明度，保障新就业群体对算法规则的知情权、参与权、选择权。优化调整算法规则，充分听取工会、新就业群体代表等意见，合理确定分配规则、计价规则、时长预估等。定期审核、评估、验证算法规则和应用结果，严格执行算法备案制度。注重应用人工智能、物联网等创新技术优化算法。依法开展算法安全评估和监督检查工作。

(七) 完善监督管理。加强行业运行监测，完善从业信息发布制度，引导新就业群体形成合理收入和待遇预期。综合整治“内卷式”竞争，依法损害新就业群体合法权益。依法加强新就业群体个人隐私、个人信息安全保护。加强金融监管，进一步规

范涉新就业群体经营性贷款管理。坚决打击涉新就业群体欺诈、骗贷等违法犯罪活动。

### 四、加大关爱力度

(八) 提高公共服务水平。推行由常住地提供基本公共服务，结合实际逐步推动相关公共服务随人走。健全符合新就业群体特点的社会保障制度体系，完善社会保险关系转移接续机制。扩大职业伤害保障试点，建立健全职业伤害保障制度。做好职业病防治工作。做好跨省异地就医直接结算服务。稳步推进新就业群体参加住房公积金制度。加强职业技能培训，完善职业技能等级认定和职称评审政策，畅通职业发展渠道。做好新就业群体中残疾人服务工作。按规定对生活困难的新就业群体给予相应社会救助，为工作中意外伤害的个人及其家属提供帮扶。加强社会心理服务，发挥社会工作专业人员等作用，缓解新就业群体职业焦虑。探索通过向社会组织或其他承接主体购买服务等方式，为新就业群体提供相关服务。

(九) 营造和谐友好从业环境。推进社区、商圈、楼宇、园区、交通枢纽、公路服务区、网络直播间等友好场景建设。加强党群服务中心、新时代文明实践中心(所、站)、工会驿站、青年之家、妇女之家、司机之家等统筹使用和运行维护管理，完善服务网

络。结合实际协调帮助解决新就业群体住宿、餐饮、停车、道路通行等问题。加强相关企业网站站点与乡镇(街道)、村(社区)工作联系，发挥站长、队长等骨干作用，促进新就业群体与村(居)民、物业服务人员、保安员、商家货主等加强交流沟通。建立健全乡镇(街道)、村(社区)牵头的多方协商机制，加强对新就业群体的关爱服务和尊重支持，着力提高新就业群体融入感归属感。

(十) 及时回应关切。发挥党组织、行业管理和业务监管部门、群团组织、互联网平台企业、快递企业，以及行业协会商会等多方作用，收集反映新就业群体集中诉求，推动及时解决合理诉求。依托政务服务便民热线等，推动跨部门、跨地域、政企协同办理，着力解决高频诉求和共性问题。坚持和发展新时代“枫桥经验”，创新完善矛盾化解机制，强化源头治理。加大劳动保障监察执法力度，依法及时有效维护新就业群体劳动保障权益。健全劳动争议协商调解工作机制，加强一站式调解，完善新就业群体劳动争议裁判规则。

### 五、促进社会融入

(十一) 展示良好形象。突出涵养职业操守、培育职业精神，引导新就业群体爱岗敬业、奉献社会。倡导新就业群体自觉遵守社会交往、公共

场所中的行为规范，展现文明素养。着力增强新就业群体的法治意识、诚信意识和责任意识，培养健康理性心态，引导新就业群体自尊自信、积极向上。教育引导新就业群体在网络空间尊德守法、文明互动、理性表达，自觉维护良好网络秩序。

(十二) 引导参与社会治理。建立健全工作机制和激励机制，发挥新就业群体特点优势，调动新就业群体参与社会治理积极性主动性。鼓励引导新就业群体参与基层治理和志愿服务。支持新就业群体依法参与行业治理，有序反映合理诉求，发挥好社会监督作用，推动互联网平台企业等不断完善运营模式、提升服务水平。

### 六、加强组织实施

各地区各有关部门要在党中央集中统一领导下，结合实际抓好本意见贯彻落实。各级党委和政府要加强组织领导，及时研究解决新就业群体服务管理工作中的重点难点问题。构建党委领导、党委社会工作部门指导推动、行业管理和业务监管部门具体推动、相关部门协同配合、属地管理的工作格局。落实人员力量、阵地资源、经费等方面保障。加强前瞻性研究和实践探索，加快推进新就业群体服务管理相关法律法规和制度建设。

(新华社北京4月26日电)

利通区正丰社区：

### 破安防痛点 绘平安画卷

本报讯(通讯员 苏洋)“以前小区角落没监控，夜里出门总提心吊胆，车子停在路边也怕被刮蹭，现在好了，处处都有‘电子眼’盯着，住着安心多了。”近日，家住利通区金星镇正丰社区香缇美郡小区的居民马阿娟言语间满是欣慰。曾经安全隐患突出的小区，如今通过民主协商精准破题，“安全感”成为居民生活最厚重的底色。

香缇美郡小区作为居住密集型小区，此前存在监控设备老化、点位布设不足等问题，监控盲区覆盖楼栋拐角、偏僻角落等关键区域，不仅让居民夜间出行“心有不安”，也给车辆停放、财产安全带来潜在顾虑。为更好解决问题，正丰社区依托小区组织网格员、在职党员入户收集诉求、排查隐患，同步

打造“小区议事角”协商平台，邀请居民代表、物业公司共商共治。

“监控要装在居民最需要的地方”“老旧设备要同步更换，不能只装新的留旧的”……协商会上，居民们各抒己见，提出具体诉求与建议。社区结合居民意见、实地排查结果，精准制定监控改造方案，科学布局、全面覆盖、清晰可视，确保每一处监控点位都贴合群众实际需求。

最终，通过多方联动、多轮协商，正丰社区与物业公司达成共识，联合筹措10万余元启动监控系统升级改造。如今，香缇美郡小区的每一处监控摄像头都24小时实时运转，清晰的监控画面不仅让居民彻底打消了夜间出行、车辆停放的顾虑，更成为化解邻里纠纷、排查安全隐患的“有力抓手”。

### “三张板凳”架起民心桥

#### ——西夏区兴洲南路社区以“小载体”破解治理“大难题”

本报记者 邓蕾

西夏区西花园路街道兴洲南路社区成立于2003年，所辖4个小区、1个平房区，共3139户5771人。因建成时间久、辖区空间狭窄、老年人口占比高、居民诉求繁杂等现实困境，如何破解治理难题、拉近与群众的距离，成为新一届社区“两委”班子上任后的首要课题。不同于以往挂横幅、开大会的形式，兴洲南路社区“两委”班子沉下身子、换位思考，用“三张板凳”走出了一条接地气、暖民心的基层治理新路径。

第一张板凳“进社区”，让服务跟着群众走。“板凳搬到哪，服务就跟到哪。”为打破“群众上门找服务”的被动局面，兴洲南路社区网格员主动带着板凳走进小区广场、楼栋院落，在社区“畅言亭”与居民围坐谈心，拉家常、听诉求、解难题，让群众在轻松的氛围中敞开心扉。

看似随意的“板凳聊天”，背后是一套精准高效的工作机制。兴洲南路社区创新推行“四访”机制，通过社区走访、网格走访、楼栋走访、线上征集等方式，全方位、多角度收集居民诉求；同步落实网格“3442”工作法，明确网格员每日“三备、四询、双清零”的工作要求，让服务有方向、有标准。此外，社区还建立三色台账，以红、黄、绿三色对居民和房屋进行分类标注，独居老人、出租户、普通家庭等情况一目了然，为精准服务提供支撑。今年以来，仅通过“板凳议事”收集的居民意见就达50余条，累计为80多位老人上门办理养老认证，上门帮办各类事项超600件，真正实现了“服务零距离”。

第二张板凳“摆现场”，让矛盾化解不过夜。针对居民反映强烈的物业履职、环境卫生、电动车充电等问题，兴洲南路社区不回避、不推诿，将板凳直接摆到问题现场，邀请街道、派出所、物业办工作人员及居民代表围坐一堂，面对面沟通、实打实协商。

今年初，网格员在润发兰庭小区入户走访时，收集到居民反映的物管会履职不力、垃圾清运不及时、电动车充电存在安全隐患等27条意见。社区第一时间将板凳搬到小区现场，组织相关各方现场办公，对每条意见逐一记录、建立台账、销号管理，能当天解决的绝不拖延，需长期推进的明确时限、跟踪督办。如今，该小区环境卫生得到明显改善，充电桩顺利安装到位，物管会履职效能显著提升，九成以上的问题已完成销号，累计解决停车难、充电难等问题120余件，有效化解了邻里矛盾，凝聚了社区共识。

第三张板凳“架工坊”，让群众在家门口增收。在长期的“板凳议事”中，兴洲南路社区工作人员发现，辖区居民就业压力突出，中年人缺乏就业门路，陪读妈妈没有专业技能、低技能群体收入渠道狭窄等问题，成为群众的“心头事”。为破解这一难题，社区精准发力，将第三张板凳架在了“就业工坊”上，着力打通群众就业“最后一公里”。

兴洲南路社区与宁夏西部职业技能培训学校深度合作，打造“新质生产力就业工坊”，构建“培训+就业+服务”模式，根据市场需求，开设数字营销、现代服务、健康管理、非遗文创等特色培训课程，让居民免费学到实用技能。社区还计划培育居民“带货官”，开发非遗文创产品，拓宽增收渠道。

“三张板凳”，承载初心；点滴行动，凝聚民心。如今，兴洲南路社区的“三张板凳工作法”，已成为拉近干群关系、破解治理难题、服务群众民生的重要载体。社区将持续深耕“三张板凳工作法”，始终把群众的“需求清单”作为“履职清单”，聚焦群众急难愁盼问题，用心用情办好每一件民生实事，不断提升社区治理温度与实效，让群众的获得感、幸福感、安全感持续攀升。