议事解忧聚民心 协商共治促和谐

——贺兰县富兴街街道团结社区以全链条协商机制激活基层治理效能

本报记者 **黄 蓉**

近年来，贺兰县富兴街街道团结社区坚持党建引领基层治理新路径，以“解忧和议坊”为抓手，通过搭建多元协商平台、精准破解治理难题、完善全流程调解闭环，将“协商于民、协商为民”的理念融入社区治理各环节，让民生温度成为基层治理最动人的底色。

情理共情疏导 柔性调解润民心

团结社区所辖25个居民小区，共有4257户10207名居民，商户1007余户，老旧小区连片分布，商圈经营与居民生活深度交织，婚姻家庭、邻里、物业、商户经营类矛盾多发。

社区依托法治家园阵地、“红融”商圈治理联盟，联动“三官一师一员”、社区治保委等多方力量，精心打造“解忧和议坊”协商调解阵地，构建“情理先行、法理托底、分类施策”全链条调解机制，将协商平台延伸至楼栋庭院、商圈门店，推动居民、商户从基层治理的“旁观者”转变为“主人翁”，让协商民主的暖意流淌在街巷之间。

基层各类邻里、家庭纠纷，大多源于情绪隔阂与沟通不畅，单纯讲道理难以有效化解矛盾。团结社区建立“先稳情绪、再理问题”的调解原则，吸纳网格员、老党员、退役军人等骨干力量组建志愿调解队伍，主动把协商阵地搬到居民家门口、小区院落、商圈门店，以拉家常的方式倾听诉求，疏导情绪，待双方心态平复之后，再细细梳理矛盾症结，从源头避免小事升级、矛盾激化。

今年8月，居民张叔和妻子李阿姨来到社区“解忧和议坊”，李阿姨情绪激动，直言日子难以继续：“家里大小事基本都是我操心，他天天只顾着跳舞，心里实在憋屈。”工作人员了解后得知，张叔痴迷广场舞，常常忽略买菜、做家务等家庭琐事。长年累月的辛苦与委屈不断积压，夫妻二人因此频繁拌嘴，矛盾在一次激烈争吵后彻底爆发。工作人员从两人年轻时期相互扶持的往事聊起，借助温情回忆缓和紧绷的对立氛围。待双方情绪平复后，驻社区律师结合《中华人民共和国民法典》婚姻家庭编相关规定，细致讲解夫妻双方应当承担的家庭责任，阐释相互体谅、彼此包容的相处之道。

经过多轮疏导沟通，张叔认识到自身问题，主动向妻子道歉，承诺合理安排文娱时间，多分担家务，李阿姨也慢慢放下心中怨气。“坐下来好好唠唠，才发现都是可以化解的小事，真的谢谢你们。”李阿姨握着工作人员的手感谢道。

情理疏导虽能化解情绪隔阂，但复杂的经营性、跨主体纠纷，必须依靠法律厘清权责，依托多方协商找到解决方案。

辖区33家临街商户长期被下水管道堵塞、化粪池溢水等问题困扰，污水漫到路面，异味四散，不仅影响门店正常经营，还存在公共卫生隐患。商户之间曾多次私下沟通，但是对于管网清掏责任、费用分摊方式始终难以达成共识。

今年4月，团结社区收到商户集中反映的诉求后，第一时间启动多方协商议事程序，联动贺兰县综合执法局、富兴街派出所，组织物业公司负责人、商户代表齐聚现场议事。县综合执法局工作人员现场踏勘，厘清管网管护的权责边界，并邀请专业技术人员现场核算管道疏通、化粪池清掏的人工与物料成本。参会各方充分表达诉求，反复交换意见，最终商议确定维修费用由33户商户平均分摊。

整个协商过程公开透明，每一笔费用、每一项责任都清晰明确。不到一天时间，维修款项全部筹集到位，施工队伍迅速进场疏通管网。堵了许久的下水管道顺利疏通，压在商户心头的难题也迎刃而解。“没有社区牵头组织大家一起协商，我们不知道还要多久才能达成共识，这下终于可以安心做生意了。”一家商户负责人由衷感慨。

闭环长效管护 共建共治促和谐

为防止纠纷反复反弹，团结社区创新落实分类闭环处置机制，对矛盾实行分级处置：简易邻里纠纷就地当日化解；涉企、复杂民生纠纷启动多部门联调；调解完成后定期回访，核查协议履约情况，一旦发现矛盾反弹苗头及时回流处置，真正实现小事不出格、矛盾全闭环。

今年3月，团结社区工作人员在常态化网格走访中，了解到辖区老年人缺少专门文体活动场地，老年人休闲健身、邻里交流的需求难以满足。社区随即主动对接社区食堂，多次实地踏勘场地条件，邀请居民代表召开多轮协商议事会，广泛征集老年人意见，反复研讨打磨改造方案，最终于6月盘活社区食堂二楼闲置用房，打造集舞蹈排练、乒乓球运动功能于一体的老年人专属文体阵地，为辖区老年人搭建邻里交流、休闲健身的好去处。“在家门口就能打球健身，这个活动室圆了我们老人的心愿。”正在打乒乓球的李学斌说。

今年以来，依托“解忧和议坊”协商调解平台，团结社区妥善处置楼上漏水邻里纠纷、小区充电桩安装意见分歧、夜市噪声扰民、未成年人抚养协商等各类矛盾，累计受理各类纠纷150余起，实现“小事不出网格、难事不出社区”。社区持续拓宽群众参与渠道，邀请居民代表、商户骨干参与矛盾研判、方案商讨、成效监督，鼓励更多群众参与社区公共事务，凝聚商户共建、邻里互助的治理合力。

团结社区相关负责人表示，将持续建强调解人才队伍，深化“法理精准托底”全链条协商机制，紧盯居民、商户急难愁盼问题，把“解忧和议坊”真正办到群众心坎上，不断提升辖区居民的获得感、幸福感、安全感，让全过程人民民主在社区一线落地生根、开花结果。



近日，金凤区北京中路街道蓝山名邸社区依托“蓝山会客厅”基层议事平台，创新推行“现场协商+云端连线”数字化调解模式，突破调解时空局限，妥善化解一起邻里车位租赁纠纷，以柔性、智慧、便捷的治理举措，深入践行新时代“枫桥经验”。

本报记者 **司冰心** 摄

吴忠市592个社区（村）协商议事解决民生难题5600余个

本报讯（记者 **梁 静**）“没想到我们在议事会上提出的建议，这么快就变成了实实在在的民生实事。”今年国庆假期，利通区金星镇金花园社区里茶香袅袅，居民刘淑兰端着八宝茶，和几名老街坊围坐一桌，聊起社区最近的变化，感慨不已。金花园社区将协商贯穿食堂建设运营全过程，通过入户走访、院落恳谈等方式收集诉求，盘活闲置用房打造社区食堂，并将食堂转化为常态化民意收集点。

从“干部说了算”到“群众大家议”，吴忠市立足移民地区、多民族聚居实际，构建起“乡镇（街道）—村（社区）—小区（楼栋）”三级议事协商体系。利通区胜利镇上桥社区里，各族居民、商户、外卖骑手、物业代表围坐一起，围绕停车管理、环境整治、便民服务等堵点共商对策，推动共享车位、便民服务点落地。

“以前不知道议事说什么，现在照着清单收集议题、组织商议，议事更规范、办事更对路。”红寺堡区柳泉乡柳泉村村委会主任张娅梅说。为破解协商随意化问题，吴忠市梳理议事清单6类57项，规范议题征集、公示告知、组织协商、成果研判全链条流程，推动基层协商从“凭经验办事”向“按清单履职”转变。

议事阵地下沉，协商场景更接地气。吴忠市各移民安置社区推广“楼栋微议事+社区联席会”分级协商模式，依托葡萄架下、田间议事点，小到邻里纠纷调解，大到公共设施建设，都交由群众商量着办。吴忠市还建立分类处置机制，逐项明确责任主体，公开办理进度，协商结果及时向群众反馈公示。

据吴忠市委社会工作部相关负责人表示，今年以来，吴忠市592个社区（村）累计开展协商活动2200余次，解决村级道路维修、小区路面破损、停车位划分等热点难点问题5600余个。吴忠市将持续擦亮八宝茶议事、葡萄架下议事等协商品牌，深化全过程人民民主基层实践，绘就共建共治共享的基层治理新图景。

微网实格巧发力 邻里矛盾善化解

本报讯（记者 **邓 蕾**）前段时间，金凤区贺兰山中路街道铂悦社区的一对老年夫妻向社区反映居住困扰：其楼上为商铺的多名员工合租，租户下班较晚，夜间走动、洗漱、整理物品产生的噪音长期影响老人正常休息。此前双方多次私下沟通，但问题始终未能彻底解决。

接到居民诉求后，网格员第一时间上门核实情况，依托“‘想’听您说”议事平台，联合物业工作人员组织双方现场调解。调解过程中，工作人员耐心倾听老年住户的实际困难与诉求，结合民法典相邻权相关法律法规，向合租员工普及法律常识，明确居民在日常生活中不得制造噪音干扰他人正常居住、生活的法律义务，引导双方换位思考、互谅互让，共同商议可行的整改方案。经多方沟通协调，双方达成一致约定：合租人员自觉规范夜间生活行为，尽量轻走轻放、减少夜间洗漱及物品拖拽声响；物业常态化做好租住人员文明居住提醒监督。社区还以此案为契机，在网格群开展以案释法和普法宣传，引导辖区租住群体自觉遵守公共秩序、恪守文明居住准则，从源头减少邻里纠纷。

这起纠纷的顺利化解，是铂悦社区深耕微网实格治理模式的生动缩影。近年来，该社区整合网格员、法律明白人、物业及“小铂士”志愿服务联盟多方力量，依托党群服务中心法治家园阵地与“‘想’听您说”议事平台，扎实推进矛盾纠纷源头预防、前端化解，切实实现“小事不出楼栋、大事不出社区、矛盾不上交”的治理成效。

据铂悦社区相关负责人介绍，社区依托法治家园调解室、法治图书角等阵地，联动“三官一师一员”、法律顾问组建多元调解队伍，建立“网格排查—社区对接—联合调解—回访巩固”闭环处置机制，确保各类邻里矛盾早发现、早介入、早化解。在常态化法治建设工作中，社区依托“铂悦家风学堂”“小铂士”志愿服务队伍，常态化开展养老反诈、邻里文明守法等普法宣传活动。今年以来，社区通过微网实格排查化解邻里、物业等各类矛盾纠纷150余起，居民法治意识、安全感持续提升。

铂悦社区将持续依托微网实格治理体系，深耕基层法治阵地建设，不断完善多元矛盾纠纷化解机制，持续做实做细源头治理工作，把矛盾隐患化解在萌芽、解决在基层，以法治力量筑牢邻里和睦防线。

（上接01版）

从重点领域专项突破，到普惠兜底型健康服务全域覆盖，14亿多人口大国走出一条普惠均衡的健康发展之路，交出一份经得起人民检验的民生答卷。

以人民至上理念为人民健康服务

江苏省镇江市世业镇，长江中的一座小岛。镇卫生院不仅配备众多现代化医疗设备，还有上级医院医生定期坐诊，居民不出岛也能看上专家号。

“要推动医疗卫生工作重心下移、医疗卫生资源下沉，推动城乡基本公共服务均等化，为群众提供安全有效方便价廉的公共卫生和基本医疗服务，真正解决好基层群众看病难、看病贵问题。”2014年12月，习近平总书记来到这家卫生院，为农村医疗卫生事业发展指明方向。

增进全民健康福祉是卫生与健康工作的根本价值追求。以习近平同志为核心的党中央始终锚定群众看病就医急难愁盼，坚持问题导向补齐基层医疗短板。总书记的足迹遍布乡村基层医疗卫生一线，针对不同地区不同情况作出精准指引：

2017年6月，在山西岢岚县赵家洼村看望特困户时，要求有关负责同志高度重视因病致贫、因病返贫问题；

2020年4月，在陕西平利县老县镇中心卫生院考察时，指出“乡村医疗资源短缺，要靠远程会诊来均衡医疗资源，让老百姓在家门口就能享受到优质医疗服务”；

2022年6月，在四川眉山市永丰村考察村卫生站时，强调“乡亲们吃穿不愁后，最关心的就是医药问题”；

……

一次次进村入户的实地调研、一段段饱含温度的重要讲话，释放清晰鲜明的工作导向：必须牢牢站稳以人民为中心的根本立场，下大力气破解基层群众看病就医突出问题。

从分级诊疗、现代医院管理、全民医保、药品供应保障、综合监管五项基本制度搭建，到医疗人才队伍、智慧医疗信息化配套建设，再到各地优秀医改典型经验总结推广，习近平总书记全程高度关注、逐项作出清晰部署。

通过系统性综合改革，福建三明地区实现药品价格下降、医保报销提升、群众就医便捷度持续改善，成熟改革经验已在全国复制推广。

2021年3月，习近平总书记在福建省三明市沙县总医院考察时指出：“这是一种敢为人先的精神，人民至上、生命至上理念的觉悟担当。”

“要毫不动摇把公益性写在医疗卫生事业的旗帜上，不能走全盘市场化、商业化的路子”“进一步深化医药卫生体制改革，探索医改这一世界性难题的中国式解决办法”……遵循习近平总书记的指引，深化医改被纳入全面深化改革总体部署，统筹推进。

这是破解世界性难题的中国方案——

从破除以药补医机制，到建立健全现代公立医院管理运行新机制；从推行药品和医用耗材集中带量采购，到深化医疗服务价格改革；从推进分级诊疗制度，到完善医保支付方式改革；从实施国家基本药物制度，到加强全科医生队伍建设……医疗、医保、医药协同发展和治理，居民个人卫生支出占卫生总费用的比例降至27.1%；“大病不出省，一般病在市县解决，日常疾病在基层解决”加快实现。

截至目前，全国已支持125个国家区域医疗中心项目建设，其中75%的项目医院布局在中西部等优质医疗资源相对薄弱地区。2199个县（市、区）正在开展紧密型县域医共体建设，基本实现县和县级市全覆盖；超过90%的居民在15分钟内能够获得就近就便的医疗卫生服务，10万人口以上的县均能提供血液透析服务，二三级公立综合医院均能提供儿科服务，基层医疗机构诊疗量占全国诊疗量的比重保持在50%以上。基层医疗卫生机构中医馆达4.22万个，80%的乡镇卫生院和社区卫生服务中心能够掌握中医适宜技术，有效满足了人民群众在基层获得防治康管全链条中医药服务的需求。

坚持人民至上、生命至上

关键在人才，根基在队伍。习近平总书记始终心系广大卫生健康工作者，赞扬他们“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高精神，要求“各级党委、政府和全社会都要关心爱护医务人员，形成尊医重卫的良好氛围”。

将每年8月19日设立为“中国医师节”；落实公立医院薪酬分配自主权，优化薪酬分配结构，向临床一线、紧缺岗位倾斜；深化“县管乡用、乡聘村用”改革，让基层村医留得住、有奔头；实施农村订单定向免费医学生培养计划、大学生乡村医生专项计划、公共卫生高层次人才培养项目、中医药特色人才培养工程……各地各部门厚植人才培养沃土，涵养尊医重卫风尚。

这是全人群全方位全周期的健康守护——

从“努力为老年人安享幸福晚年创造更好条件”，到预防“小胖墩”“小眼镜”，再到“对儿童特别是孤儿和残疾儿童，全社会都要有仁爱之心、关爱之情，共同努力使他们能够健康成长”，健康中国，一个都不能少。

“每个人是自己健康第一责任人”。通过坚持政府主导与调动社会、个人的积极性相结合，我国推动爱国卫生运动，人人参与、人人尽力、人人享有，使健康促进成为全社会的共识和自觉行动，健康体重管理蔚然成风，重视健康、追求健康、维护健康的社会氛围正在形成。

以实干笃行向着宏伟目标奋勇迈进

展望2035年，建立与基本实现社会主义现代化相适应的卫生健康体系，中国特色基本医疗卫生制度更加完善，国民健康水平逐步提高。

“十五五”时期是推进健康中国建设、衔接2035年远景目标的关键五年，习近平总书记明确要求，必须统筹谋划、加紧推进，力求取得决定性进展。

锚定阶段性发展任务，顶层设计先行引领。《国民健康“十五五”规划》紧扣全人群全方位全周期健康服务等重点任务，为未来五年健康中国建设清晰擘画发展路线图。

在关键处落子，抓住关键环节攻坚突破。我国持续深化公益性导向的公立医院综合改革，补齐精神卫生服务等领域短板，全方位提升院前急救和血液保障能力，推动健康服务更加连续、系统，持续优化医疗卫生资源布局，健全多层次医疗保障体系，做实新发突发传染病应急防控储备。

破解发展堵点，既要依靠体制机制改革持续破冰，也要依托科技创新攻克关键难题。

“推动科技创新成果转化运用”“推进全民健康数智化建设”“有条件的地方可以探索人工智能”……沿着习近平总书记作出的战略指引，2026年政府工作报告首次将生物医药列为新兴支柱产业，今年上半年，我国已批准38款创新药上市，“十五五”规划纲要提出健全医保支持创新药和医疗器械高质量发展机制，中国药、中国医用设备、中国疫苗、中国医用耗材、中国诊疗方案正在批量涌现，一系列政策布局为提升健康中国“科技含量”注入强劲动能。

中医药是中华民族传承千年的医学瑰宝，也是我国卫生健康体系独具特色的组成部分。习近平总书记多次作出重要指示，要深入发掘中医药宝库中的精华，推进产学研一体化，推进中医药产业化、现代化，让中医药走向世界。

立足“十五五”，我国持续推进《中华医藏》编纂出版、中医典籍原创理论数智化挖掘与应用，建强名老中医药专家传承工作室、中药炮制技术传承基地，传承发展少数民族医药，实施“新时代神农尝百草”行动，深入实施健康中国中医药健康促进行动，充分发挥中医药在维护人民健康特别是疾病预防中的独特作用，让中医药这一中华瑰宝在新时代焕发全新活力。

当前全球公共卫生安全挑战层出不穷，我国始终秉持大道不孤、大爱无疆的胸怀，主动参与全球卫生治理。依托中医药独特优势与成熟医疗卫生实践，持续深化“一带一路”卫生健康合作，中医药已走进190多个国家和地区。

党的十八大以来，我国已向59个国家（地区）派遣援外医疗队，年均服务当地患者数百万人次，并逐年增加。此外，与43个国家（地区）49家医院建立对口医院合作关系，共建29个临床重点专科中心，开展数百项新技术；在20国实施“微创医学”计划，“光明行”“妇幼健康工程”等“小而美”项目覆盖50余个发展中国家（地区），高质量建设30个中医药海外中心。一代代援外医疗队员跨越山海，传递中国技术、中国经验、中国温度。

从推动青蒿素造福全球病患，到常态化开展援外医疗队伍派驻、中医药海外中心建设，再到携手抗击埃博拉疫情，依托中国特色卫生与健康发展道路的实践成果，我国持续同世界各国深化医疗卫生领域合作，携手应对跨国公共卫生风险，扎实推动人类卫生健康共同体建设，为守护全球民众健康贡献中国力量。

越接近建成健康中国的目标，越需要爬坡过坎的韧劲和夯基垒石的定力。随着经济社会发展和人口形势变化，我国居民多层次、多样化健康需求持续释放，新发突发传染病流行风险始终存在，城乡区域卫生资源差距、老龄化与慢性病双重负担、基层人才长期短缺等仍是必须直面的现实考题。

“当前和今后一个时期，我国卫生与健康工作需要因应形势发展变化，优化完善一些具体政策举措，但是走中国特色卫生与健康发展道路不能动摇，贯彻新时代卫生与健康工作方针不能动摇。”

循着习近平总书记指引的前进方向，健康中国建设步履愈发稳健扎实，14亿多中国人民的健康福祉不断提质增效，以全民健康托举强国建设、民族复兴的伟大征程，前路浩荡、未来可期。

（新华社北京10月11日电）