

# “一点一室”新机制 服务群众解“心结”

## ——兴庆区大新镇用足用活协商形式把矛盾化解在基层

本报记者 李 莹

“群众的事，再小也是要紧事，解决群众问题要用‘巧’劲而不是蛮力，在工作实践中，我们发现协商是解除群众困惑最有效的方法，2022年以来，我们积极拓展协商渠道，邀请有威望的老同志建立工作室，用足用活协商形式，疏导矛盾，消除隔阂。”银川市兴庆区大新镇综治中心主任于江源说。

2022年以来，依托镇综治中心平台，大兴镇成立“王叔评理议事点”和“老刘话心室”，按照个性矛盾可调处、共性矛盾能化解的思维开展工作，运用丰富的协商形式把矛盾纠纷化解在萌芽、解决在基层。

### 答疑释惑让群众放下“心事”

不久前，大新镇综治中心接到居民反映自来水水质差，社区多次答复，居民仍不满意，于是出现重复投诉情况。

“老刘”得知后，第一时间前往大新镇自来水供水协会了解情况，按照居民诉求请协会提供水质检测报告。

“虽然看到结果显示各项检测结果均为合格，但如果用‘生硬’说教的方式群众显然不能接受。”当“老刘”来到投诉居民家中时，他进门就说：“我先给您道个歉，前期是社区工作人员的工作没有做到位，这次我们专门调取了大新镇自来水供水协会提供的最新水质检测报告，上面印有检测机构公章，检测结果显示包括铝、铁、铜、锌在内的31项检测项目均为合格。”

“如果第一时间向我提供这些材料，我也不担心了，更不会重复投诉。”在“老刘”的劝解下，居民消除了心中的疑惑，转忧为喜。

自“老刘话心室”成立以后，大新镇哪里有矛盾纠纷，哪里就能看到“老刘”的身影。“老刘”到底是谁？

“老刘”名叫刘伟，今年58岁，是一名中共党员、复员军人，从事公安工作26年、信访工作4年，多年的工作经验让老刘积累了丰富的法律知识，“老刘话心室”的成立也为他开展矛盾纠纷化解工作提供了平台。

平日里，他不仅会关注12345热线，还时常会到居民家中实地入户走访，积极为百姓解决婚姻家庭矛盾、物业服务、行业纠纷等问题。

一年来，大新镇通过打造“老刘话心室”人民调解品牌，促进了访调融合发展，还建立了丹心话睦邻里室、幸福里话心室等“一村（居）一品牌”建设，实现征地拆迁、幸福家庭组、和谐家园等多个功能型调解小组共同发展，用基层协商民主落实好群众路线。

### 将情理法融入协商巧解决群众急难问题

“依据保障农民工工资支付条例，拖欠农民工工资是违法行为，要承担法律责任的。”这是发生在大新镇综治中心的一幕，调解员耐心对当事人开展普法教育。

2022年，马某与徐某口头商议共同出资改建一项目工程，徐某将该项目工程分包给他人，并相继找到数10名务工人员进行施工。完工后，双方因工资发放产生纠纷，随后来到大新镇综治中心寻求帮助。

“一边是农民工的血汗钱，一边是施工方对待群众的态度可能激化矛盾，在面對投诉时，随意不得、轻视不得。”参与调解的王永

邀请劳动监察、大新法庭、律师、涉事人共同来到现场协商调解。起初，因矛盾较为尖锐，王永采取“背对背”沟通方式倾听诉求，当双方情绪缓和，将事情原委、矛盾产生的原因、希望解决的方式一一表达后，转变协商方式，让双方坐下来面对面沟通交流，各部门负责人也从情、理、法共同提出解决问题的意见和建议。

2022年，大新镇成立“王叔评理议事点”，着力解决群众急难问题。而议事点的“主角”王永是在塔桥村当了23年的党支部书记。因长年从事基层工作，拥有深厚的群众基础，他自2017年任专职调解员以来，共调解纠纷500余件，也因此被大家亲切地称为“基层法律人”“群众和事佬”。

因为经验丰富，王永对调解各类矛盾纠纷有了一套自己的理念，总结形成了“望闻问切”人民调解工作法。“‘望’指察言观色，‘闻’要耐心倾听，‘问’需调查了解，‘切’就是要找准根源。”王永对记者说。

如今，“王叔评理议事点”和“老刘话心室”已成为大新镇化解矛盾纠纷的品牌。去年以来，依托“一点一室”共排查矛盾纠纷118起，成功化解了涉及婚姻、土地、拆迁、债务、人身损害等案件108件，切实做到“小事不出村（社区），大事不出镇，矛盾不上交”。

### “民情直达”确保人民民主在基层落地生根

“从事基层工作，要知道民情在群众中，民意在群众的表达里，想干好基层工作，必须深入群众，听民情知民意，摸清思想症结，增强工作的针对性和实效性。”丁江源说。

近几年，大新镇在求实效上下功夫，建立民情收集、整理、分析、处置、反馈、评议六项机制。在拓展信息搜集渠道方面，建立起“新连心”民情台账，通过12345热线、自治区信访投诉平台等建立民情民意清单，“线上+线下”全面掌握了解群众诉求，让民意反映有渠道，推动民主理念深入人心。

六项机制形成民情处理的闭环管理，民意收集后，大新镇采取党员中心户日碰头、党小组周研析、村（社区）党组织月会商、镇党委每月召开一次民情分析研判会的形式，对收集到的问题分析研究，对基本事项多方协调、归口管理、限时办结，对重要事项实行镇级领导包案推进。

“这种对群众意见的‘分级处理’有效保障了民众诉求有回应，让人民民主在制度化的框架内落地生根。办理并不等于办结，我们还对民情处理进行后续追踪和评议。”丁江源说。

为了把实事办在群众心坎上，大新镇对办理事项跟踪反馈，由镇级党委督导组对群众诉求办结情况进行定期回访，对重点群众反映事项办理情况开展督查，将民情处置成效纳入绩效考核，从而织密群众利益“保障网”，全面提升居民的安全感、幸福感和获得感。



# 大事小事“协商议” 社区邻里“一家亲”

## ——利通区胜利镇朝阳社区推行民主协商解决民生实事

本报记者 张玉香

为进一步推动党建引领社区基层治理赋能增效，吴忠市利通区胜利镇朝阳社区党委不断创新议事协商方法，积极化解矛盾纠纷，实现基层治理与居民自治良性互动。

“老旧小区，改的就是环境，我们一定要充分听取居民的意见和建议。”近日，在朝阳社区老旧小区改造项目实施前，朝阳社区网格员多次入户征求居民意见，积极召集辖区人大代表、业委会、物业公司、老党员、居民代表、居民监督委员会、志愿者开展红色协商议事会，真正做到多方参与协商，众人的事情由众人商量。

“为推进老旧小区改造，像这样的协商议事会，我们先后召开红色协商议事会6场次，做到居民的社区由居民作主。”朝阳社区党委书记马园园说，每次协商会上，社区工作人员都将居民的有效建议一件件登

记，制定改造方案后，上报政府相关部门，申请专项资金。最终，小区基础设施、污水管道、外墙保温、院落修整等居民急盼的“当紧事”，一件件被落实完成。

民主议事重点在“议”，难点在“解”。为维系好辖区居民、物业与社区之间的关系，做好沟通协调工作，朝阳社区经常就辖区内出现的一些问题召开协商议事会，共同寻求解决方案。

“目前我们小区乱堆乱放问题仍然存在，希望物业能加强清扫保洁力度，确保小区干净整洁。”“电动车充电问题也需要重视，建议增加电动车充电装置点，解决充电难的问题。”针对居民代表提出的问题，物业公司积极做好相关工作安排，完善落实，并愿意接受居民和社区的监督。社区工作人员将问题一一做好记录，

梳理好整改措施，持续督促物业做好相关工作，让辖区居民住得安心、过得舒心。

作为党员代表，社区党员姚焕金参与过多场议事会，他说：“协商议事不能是纸上谈兵，必须要落到实处，将协商结果转化成实实在在的果。”

朝阳社区党委充分发挥社区自治作用，以满足居民需求为导向，拓展服务内容，延伸服务链条，由网格员经常性入户收集整理居民意见建议，建立“党建引领、社区主导、多元参与、协商自治”工作机制，联系“两代表一委员”、共建单位、社会组织、业主委员会、物业公司代表、片区民警、党员代表、居民代表和社区“两委”共商共议，在朝阳小区打造“民主议事长廊”，社区每月组织居民相聚“议事长廊”，围坐商议“大家事”。建立以业主满意度为重

# 兴庆区解放西街“网格有约” 办好群众身边事

本报记者 李 莹 通讯员 马芷依

近期，银川市兴庆区解放西街北苑社区红梅园小区居民活动区域开放后，居民活动方便多了。“在此之前，小区旧车棚门前的休闲椅是居民主要活动区域，既不避风、也不避雨，通过‘网格有约’议事厅等渠道多次反映这一问题。”解放西街北苑社区书记刘艳说。

在倾听民声的基础上，解放西街街道党工委组织人员多次现场实地查看，共同商量寻求解决良策。本着为民服务的原则，街道申请为民服务和专项资金项目，对改造方案实施通过“四议两公开”程序，即通过小区党支部、社区党委、街道党工委评议的基础上，入户了解居民意见，入户率达到80%以上，对项目改造的过程、结果公开，在项目建设推进过程中落实民主协商、民主决策，把“小项目”办在群众“心坎上”。通过一系

列民主程序，红梅园小区建起了活动场地，增加乒乓球台、棋牌室等，居民们纷纷竖起大拇指。

“网格有约”议事平台是解放西街居民的民主议事厅，解决的是下水道堵塞、乱倒垃圾，屋内漏水等琐事。为了真正达到“居民的事居民议，居民的事居民定”的效果，解放西街建立“一圆六方”惠民党建工作机制，以党建为引领，定期召开社区“圆桌”会议，将街道、辖区共驻共建单位、业主委员会、派出所、综合执法、物业公司六方力量聚集，共同协商解决基层治理难题。该工作机制建立后，街道“开门纳谏”让居民敞开心扉说事，构建公众有序参与体系，建立利益协商对话机制，培养居民自我管理、自我服务、自我教育、自我监督意识，让居民有了更多的参与感和获得感。

# 唐徕社区“红色议事会” 聚党建合力解百姓难事

本报讯（记者 张玉香）日前，银川市金凤区贺兰山中路街道唐徕社区与宁夏住宅物业闽海万家G区服务处党小组签订党建联建协议，自此实现了党组织对小区物业的全覆盖，“红色议事会”也正式在该社区推广，成为聚党建合力解百姓难事的有效平台。

近年来，唐徕社区积极发挥基层党组织战斗堡垒作用，探索党建引领创新城市社区基层治理新模式，以“党建+物业”管理模式为突破口，将红色触角延伸至居民服务体系，以“红色物业”作为打通社区治理的“神经末梢”。在此基础上，搭建社区、居民代表、小区物业“三位一体”的“红色议事会”平台，建立“大事见面谈，小事随时谈”工作机制，形成标准化议事规则和工作流程；通过“红色物业”广泛收集民情民意，整合多方资源共同解决小区治理问题，构建共谋、共建、共管、共享的和谐社区生态，让基层协商民主成为推动基层治理的有力法宝。

据介绍，唐徕社区还打造“微邻里”服务型社区，在“红色物业”的引

领下搭建红色管家网格化平台，吸纳辖区直管党员、在职党员、志愿者等力量，组建“红色管家”志愿服务队，常态化开展小区日常巡逻、安全隐患排查、纠纷调解以及文明宣传等工作；定期开展社区、居民和物业联席会议，履行议事规则和工作流程，密切工作联系，化解各类矛盾，共同为社区居民服务。

“社区的事情纷繁复杂，社区治理工作比较琐碎，基层协商议事是个好办法，有什么事情大家坐下来慢慢商量，理顺了情绪，也就能集思广益。社区和谐了，社区治理工作就有了基础，必然能够迈上一个新台阶。”唐徕社区党委书记卜雅楠说。该社区依托每月的“唐徕红心连万家服务日”，丰富理发、按摩、磨刀等便民服务，满足社区居民基本生活需求，提升生活幸福感；在春节、端午、国庆等节日时组织开展各种丰富多彩的文化活动，提升生活满足感，做好“软”服务，加强居民间的相互交流，提升居民参与商议小区小事的积极性，为基层协商的推进奠定了基础。

# 西夏区恩和社区搭平台 助力控烟工作

本报讯（见习记者 张海峰）“抽烟伤身体，还影响身边人。我提议咱们社区的居民共同监督，党员结成红色联盟，户户宣传、周周分享，帮助烟民实现科学、持续地戒烟。”银川市西夏区怀远西路恩和社区党员代表刘载涵提出建议，得到社区居民的一片掌声。

日前，恩和社区开展“有事多商量，有事好商量”民主协商议事会。社区工作人员、居民代表、物业工作人员、街道工作人员一同参与，共同商讨如何更好开展社区控烟工作，现场讨论热烈，协商氛围浓厚。

“社区戒烟初步取得了成效，应该扩大试点范围，通过政府推动、社区主动、上下互动，由点到面开展。”居民代表黄成兴说，社区开展控烟工作以来，通过健康知识讲座、健康

体检、线上线下心理干预、健康随访等多种形式，让不少居民受益，希望能加大推广力度，让覆盖面更广。”

“我们通过搭建民主协商平台，帮助大家都能参与、都能决策，初步形成‘红色联盟+亲友监督’社区戒烟综合干预管理模式，让健康走进家家户户。”恩和社区工作人员刘欣介绍，到目前为止，共有30名参与戒烟的居民达到了减少吸烟量，有14名居民已经戒烟30多天。

“有事多商量，有事好商量”让大家坐在一起、想在一起，是个民主、高效、便捷的议事形式。恩和社区通过对社区治理新模式的探索，将民主协商机制融入社区治理，体现出尊重法律权威、履行责任义务的意识，让居民的参与感、满足感、幸福感不断提升。

### ■ 他山之石

# “政校企”聚力前行 产教融合天地宽

## 江苏省海安市政协专题协商助力产业强市建设

深度推进产教融合，海安一直是“进行时”。2023年，江苏省海安市政协将“深化产教融合 赋能产业强市”列为年度专题协商议题，自2月初就紧锣密鼓地展开了协商调研。成立4个课题调研组，深入全市职业教育院校和头部企业，组织交流座谈，了解产教双方现状和需求，广泛收集意见建议。

日前，在专题协商会现场，政协委员和政府部门、学校、企业负责人围坐在一起展开面对面协商，踊跃发言、深入交流，围绕议题建言献策。

“有的部门在教育政策、产业政策等制定上缺乏沟通联系，导致政策融合不足、体系不够完善。”海安市政协委员、上湖创新区管委会副主任马守军表示，希望建立健全产教融合联席会议制度，明确校企主导、政府推动、行业指导的推进机

制，研究制定具体措施，进一步完善政策、标准和规范。

“企业与职业学校横向联动不够，合作动力不足，导致‘校热企冷’的现象。”海安市政协常委、市科协主席孙祥直言。建议要创新体制机制，制定企业以资本、技术、管理等要素参与办学的具体实施办法，鼓励企业行业与学校共建“特色学院”，培育更多的“产业教授”。

加强市域产教融合工作的统筹领导，构建全方位政策支持体系，持续推进平台载体建设，优化学校专业设置与产业的匹配度……聚焦产教融合工作中的重点难点，与会人员从不同角度提出真知灼见。

面对委员们列出的“建议清单”，发展改革委、教育局等部门负责人踊跃“接单”，现场回应，协商会现场气氛热烈。（据《人民政协报》）