协商聚民智 议事解民忧

——沙坡头区多举措做好协商活动提升基层治理效能

本报记者 **孙振星**

从“城市会客厅”到“村民议事亭”，从“板凳会”“圆桌会”到“邻里会”“大院会”……近年来，沙坡头区建立居民议事制度，涌现出一个又一个接地气、聚人气的议事活动，让群众烦心事得到妥善解决，写下了新时代基层治理共建共治共享的生动实践。

居民议事有需求 党组织服务有回应

文昌镇华西社区辖区的开发楼小区是上世纪90年代建的老旧小区，有4栋居民楼，这里40%的居民为老年人。由于建设年代久远，且没有物业管理，小区基础设施较为薄弱，配套设施不完善，楼道昏暗的问题一直困扰着居民。

了解该情况后，华西社区联合业委会通过“小板凳议事会”召开民主协商议事会，商讨确定楼道照明灯安装维修方案。社区网格员与业委会委员通过实地排查，确定楼栋楼层和灯泡更换数量后，联系电工师傅对损坏的楼道感应灯进行更换和维修。仅用3天，楼道灯全部亮了起来。

“居民提出急难愁盼问题，由社区集众智解决，在我们这很常见，社区充分利用‘小板凳议事会’，引导居民发挥主人翁精神。”华西社区党总支书记张虹说。

为确保群众的身边事能够办得快、解决好，沙坡头区及时汇总整理形成意见建议，推行自上而下专题调查研究、分析研判，优化相关解决机制，出台惠民政策，做到回应一个诉求、解决一类问题、提升一个领域。压实工作责任，通过随机访谈村书记、实地走访调研和电话“微访谈”等方式，了解村民议事协商工作落实情况，并纳入考核强化结果运行。

居民议事不仅切实保障群众的知情权、建议权、评议权和决策权，也为村（社区）各个方面进行对话协商、达成广泛共识提供了平台，在解决群众揪心事、烦心事的同时，做到了民事民议，民事民决。

民有所呼 “议”有结果

社区治理中，居民的事大家议，了解居民意愿和需求，求取最大公约数，已然成为激发社区活力、提升治理效能的破题“密码”。

滨河镇新墩花园社区副主任陈蕾说：“‘城市会客厅’开展的活动多样，比如前几天开了‘三长’碰头会，‘三长’是居民大事小情能找到的贴心人，碰到单元、楼栋有事商议时，‘三长’牵头组织大家到‘城市会客厅’，一起商量拿主意，这种贴民心、接地气的沟通方式让居民更愿意敞开心扉讲真话，助力破解小区治理难题。”

滨河镇向阳社区地处城市中心区，辖区人口密集，住商混合业态特点突出，小区居民休闲活动空间不足，更缺乏户外议事的地方。“居民们希望在小区空地修建休闲议事亭，我们必须积极回应。”向阳社区党总支书记梁丽娜说，滨河镇秉持“共建、共治、共享”理念，持续优化社区更新路径，整合资源，将文苑社区、宜居社区、中山社区等改造提升为群众家门口的大客厅，因地制宜搭建各类党群服务驿站8个，切实提升居民生活品质和归属感，促进社区与城区融合发展。

在向阳社区，改建的会客厅空间宽敞、灯光柔和、家居温馨。平日里，老人们在此下棋聊天、娱乐休闲，有事项需要商议讨论时，这里便成为民主议事的场所。居民魏发升笑着说：“自从有了会客厅，我们和社区工作者经常坐在一起交流，有事及时解决。”

城市会客厅是向阳社区用好议事协商机制的缩影。近年来，沙坡头区不少村（社区）都以常态化召开议事会为契机，以党群服务站、邻里中心为阵地，定期召开协商会，邀请相关职能部门、“社区合伙人”、物业公司、居民代表，合力破解基层治理突出问题，切实增强居民的参与感、获得感。

为了提升群众参与基层治理的积极性，沙坡头区进一步健全“议”的机制，主动听群众说事，线上进一步畅通群众诉求反映渠道，线下结合党员承诺践诺活动和网格化服务管理，常态化走访入户征集群众意见建议。真诚邀群众评事，事项办理后，邀请群众对每件办结事项进行满意度测评，进一步激发群众说事、议事积极性。

基层做法“百花齐放”

“大家有什么想法尽管说，村里的事就要咱们村民来作主。”在东园镇白桥村“村民议事亭”，一场村民议事会如期召开。白桥村党支部书记韩风云作为协商会主持人，开门见山，引导大家积极发言。

“村里的垃圾箱太少了，应该在每家门口都放一个。”村民崔俊山第一个发言，一旁的村民纷纷接过话头，你一言我一语地议论起来。

2023年9月，白桥村打造“村民议事亭”，以“民事民提、民事民议”为导向，探索基层治理的“党建+”新模式。大家达成共识：村里有什么事，就在“村民议事亭”召开村民议事会，大家议一议、唠一唠，在每一次“对话”中，“愿景图”变成“施工图”，村子的环境和氛围也越来越好。

据了解，沙坡头区聚焦群众急难愁盼问题，积极推行“村事民议”协商机制，选择柔远镇、镇罗镇、宣和镇等乡（镇）先行先试，深入总结推广各村党建问政会、村事民议堂、党群议事亭、六事民情工作法等良好做法，进一步完善党组织领导下的自治、法治、德治相结合的乡村治理体系，提升党建引领基层治理效能。

“由村民、党员提出急难愁盼问题，村党支部集众智解决的会议，在我们村很常见。”镇罗镇胜金村党支部书记王若兰说，把议事会当成群众的“意见箱”，把涉及群众切身利益的事搬到会上，在大家你一言我一语中，解决民生难题，在热烈的讨论中，实现了从“单方治理”到“多方共议”的转变。

截至目前，沙坡头区各村共成立村事民议协商机构50余个，从“两代表一委员”、乡贤能人、产业带头人等群体中吸纳成员800余人，当前已解决村集体经济发展、基础道路维修、路灯安装、环境卫生治理等150件以上关乎群众利益和急难愁盼的问题，有效增强了党建引领基层治理质效，切实提升了群众的获得感和幸福感。

金凤区安居苑社区“五方会谈”破解小区停车难

本报记者 **张红霞** 文/图

“小区停车位太少，业主回来晚点，就找不到停车位。”“没停车位，导致车辆到处乱停，给小区造成安全隐患。”“能不能重新规划小区停车位，让业主出行更方便？”

近日，金凤区北京中路街道安居苑社区邀请北京中路街道办事处物业站、司法所和小区业委会相关负责人及党员代表、居民代表、物业公司在辖区丽园小区罐罐茶召开“五方会谈”议事会，大家你一言我一语。

丽园小区是典型的老旧小区，共有19栋楼、1036户居民。随着小区业主车辆逐渐增加，停车难问题越来越突出，安居苑社区邀请多方代表共聚一堂，为缓解小区停车难问题献智献力。

会上，小区物业公司相关负责人汇报了丽园小区现在的停车情况，宣读了小区机动车辆停放管理办法。该小区原有车位210个，经2024年小区改造，停车位增加至270个，而小区保有车辆达400余辆。大家根据现状展开讨论，共同制定解决方案，最终一致同意取消小区的固定车位，建议小区车辆的停放费用改为100元/月，并在2号楼、10号楼附近安装新能源充电桩，方便居民使用。

“五方”代表为缓解小区停车难献智献力。

“后期，我们将通过入户走访、召开业主大会等形式，确定丽园小区机动车辆停放管理办法。”安居苑社区相关负责人介绍，“五方会谈”议事会是安居苑社区基层治理的新举措，即社区党组织、小区党员代表、业主委员会、物业服务企业、居民群众代表“五方”，通过实行“五方”议事会协调机制，以多方共商共议、居民深度参与的形式，解决小区的大小事，让居民成为社区治理的参与者。

安居苑社区将持续执行“五方”议事会机制，更广泛地听取民意、汇集民智，办好事实事，为居民解难题。

围坐圆桌畅所欲言 唠出社区治理新良方

本报记者 **孙振星**

“受社区邀请来参加‘邻里善治圆桌会’，小区里存在的问题都摆在桌面上来讨论，让我们有了一个可以发声的平台，让我切身感受到事情有人管、利益有人护。”近日，住在永宁县滨河家园的居民滕彩彩说。

日前，永宁县团结西路街道阳光社区“邻里善治圆桌会”在社区二楼会议室召开，银川市人大代表、社区民警、辖区各物业经理、小区业委会成员、各小区居民代表、社区工作人员围坐在一起，采取居民提问题、社区工作人员谈看法、物业经理谈对策的闭环形式，大家畅所欲言、坦诚交流、没有门槛、没有发言限制，就小区近期发生的、群众关切聚焦的热事儿、难事儿、迫切事儿，提想法、谈做法、说建议。

会议就阳光花园B、C区单元门前安装防滑条、滨河家园修缮路灯、安装电梯监控等8项事宜达成一致意见，后续将由社区进行公示。与会的居民代表、物业经理纷纷表示，通过“邻里善治圆桌会”，大家坦诚交流，居民说出想要什么，物业回应能给什么，社区协调资源达成什么一目了然，在增能赋权的同时，激发了大家参与社区治理的热情，增强了社区居民的归属感与幸福感，拉近了各方与社区之间的距离。

近年来，阳光社区充分发挥党建引领作用，以城市共享客厅、睦邻议事会、周三移动办公桌为平台，组织协商议事“圆”桌会，坚持听民声、汇民智、解民忧，感知群众需求，聚焦居民关切的民生热点难点问题，通过“有事多商量，有事好商量，有事会商量”的治理理念，以小平台开展大协商、以小切口服务大民生，让居民有了实实在在的协商议事和决策权，真正实现了居民的事情让居民自己商量着办，拉近了社区与居民之间的距离，收获了居民的信任。

阳光社区将不定期地召开“邻里善治圆桌会”，围绕居民关心的大事小情，唠出社区治理新良方、唠出和谐邻里情，让居民的满意度和幸福感在家门口升级。

金凤区鲁银社区：

“鲁事有约”共绘精细化社会治理新愿景

本报讯（记者 **邓 蕾**）近日，金凤区长城中路街道鲁银社区依托“鲁事有约”协商议事平台，联合金凤区物业办、长城中路街道办、长城中路派出所、党员代表及网格员等，召开“凝合力 强服务 促提升”鲁银社区住宅小区物业党建联席会，进一步改善居民与物业之间的矛盾，提高居民的满意度、获得感、幸福感。

会上，辖区各物业公司对2025年工作计划进行逐一汇报，鲁银社区党委和长城中路派出所先后对1至2月关于物业方面的投诉案件情况进行了通报，并针对集中投诉案件进行分析，协商解决办法。

“要想提高物业服务水平，物业公司就要转变观念，变‘主动管理’为‘主动服务’，要加强对工作人员的规范化培训，如业务技能、服务态度等。”“物业服务还是要从小处着手，卫生环境要搞好，安全巡查、绿化改善、日常维修等方面也要一一加强。”与会人员围绕本年度物业服务整治提升、成立业主委员会等重点工作进行讨论。大家表示，物业公司要加强与业主之间的沟通，及时了解居民合理诉求，解决居民所急所需，提高反馈效率，降低投诉率；定期开展居民开放日活动，与居民面对面交流，就大家反映的问题形成整治台账，明确整改措施、期限，推动物业管理问题实现整改闭环、销号清零。持续强化物业服务与社区治理深度融合，统筹红色小区、红色业委会、红色物业等各方力量共同参与小区治理，依托“鲁事有约”平台，及时化解物业与居民之间的矛盾纠纷，解决物业服务管理中的难点问题，推动物业服务管理与社区基层治理提质增效。

鲁银社区党委将继续发挥社区“大党委”的纽带作用，依托“鲁事有约”平台，统筹各方力量，从“小切口”入手，聚焦物业管理的难点痛点，不断提高物业服务专业化、精细化水平，助推基层治理提档升级。

西夏区星光巷社区：

集体协商解决社区“一号工程”

本报讯（记者 **韩瑞利**）“感谢社区及时协调，改造了这‘堵心’的下水管道。”近日，西夏区星光巷社区辖区木材公司小区的居民郭红霞指着新换的下水管道高兴地说。

西夏区星光巷社区木材公司小区是上世纪80年代建造的小区，属于老旧小区，住户下水管线年久老化、堵塞、反水问题频发，居民一肚子苦水，虽然也曾多次联系专业人员疏通过，但一直未彻底解决问题，严重影响居民生活。因为疏通维修费用等问题，邻里之间也产生过不少的矛盾纠纷。

今年，社区将这件事作为社区治理“一号工程”，指定专人负责。为了尽快解决民生实事，立即制定解决方案，邀请人大代表、物业管理单位、居民代表等，通过“大家的事情大家议”的协商方式，大家围坐在一起提诉求、说建议、谋方法，协商议事的气氛活跃，大家你一言我一语，围绕居民关心的问题畅所欲言，各抒己见。

议事会后，还将楼院治理中发挥一定作用的热心群众挖掘出来，组建管网改造小分队，采取挨家挨户敲门入户、电话联系沟通等方式，引领发动居民群众共同参与管网改造治理问题，形成居民“出题”，社区“解题”治理模式。

经过大家的努力，长期困扰居民的“堵心事儿”终于得以圆满解决，社区耐心细致服务居民，赢得了大家的一致好评和称赞。“此次为居民改造下水管线是工作中的一件小事，可在老百姓眼中却是大事，我们将继续关注居民需求，积极协调解决居民急难愁盼问题，切实为居民办实事、做好事。”星光巷社区党委书记乔瑛说。

中宁县仁和社区：

多点发力化解城市基层治理难题

本报讯（记者 **孙振星**）“以前觉得社区治理离我们很远，但自从有了‘事事有商量’平台，小区充电桩安多少、车位怎么划，我们都能提意见。”近日，家住中宁县仁和社区殷庄大社区D区的居民朱永峰指着楼前新划的停车位感慨道，如今小区干净整洁，邻里矛盾也少了，住得越来越舒心。

近年来，仁和社区深化创建“党群一心促和谐，近邻如亲心连心”党建品牌，探索党建引领多方共治模式，将辖区3个居民小区划分为7个微网格，建立“事事有商量”议事平台，推行“四事工作法”，定期开展敲门问事、开放议事、规范办事、民主评事，实现“民事”听“民声”由“民管”。

“我们统筹网格员、退役军人、党员、志愿者等多方力量，邀请‘联合党委’成员单位、警务室、法律顾问、人民调解员共同组建‘乡音’调解队，通过入户走访、电话问询等方式收集居民需求、排查矛盾纠纷。并建立矛盾纠纷‘回头看’机制，按照‘一事一回访’‘谁调处、谁跟进’原则，及时进行电话回访，掌握调处情况。”仁和社区党支部书记温月萍说，社区充分运用“乡镇吹哨、部门报到”响应机制，对需要跨部门解决的复杂问题，单独建立台账，上报宁安镇党委，由宁安镇党委“吹哨派单”，住建、民政等相关职能部门主动承接、联动办理。通过“简单诉求立马办、复杂诉求协调办、疑难诉求提交办”处置模式，先后解决小区路面硬化破损、充电桩、座椅等基础设施安装等居民急难愁盼问题，居民获得感、满意度显著提升。

“社区治理从来都不是单打独斗，要让居民从‘旁观者’变成‘参与者’，社区治理从‘替群众做主’变成‘请群众做主’。”温月萍说，截至目前，成功调解邻里矛盾纠纷17起，解决停车位紧缺、房屋漏水等民生“关键小事”8件，仁和社区将继续用好“事事有商量”这把金钥匙，解锁更多共建共治共享的社区治理新模式，为全县党建引领社区治理工作贡献更多“仁和经验”。

近日，惠农区佳苑社区会同辖区派出所、镇综治中心工作人员成功协商解决了社区网格员先前排查出的居民矛盾纠纷。

惠农区佳苑社区始终坚持以新时代“枫桥经验”为指引，充分发挥网格员“政策宣传员、安全宣传员、卫生监督员、矛盾调解员”等作用，积极排查化解纠纷工作，除了日常入户走访，社区还依托线上平台“小律可视电话”解答居民需要的法律咨询。线下切实把开展法治宣传教育作为推进社区综合治理、维护社会稳定的一项重要工作，逐步加强居民群众的法治观念，避免因不懂法酿成大错。 **蔡睿晓** 摄