

# 用好用活协商议事平台为群众排忧解难

——兴庆区雅苑社区创新“党建+协商议事”模式提升居民幸福感

本报记者 韩瑞利

兴庆区丽景街雅苑社区辖区以老旧小区为主，针对物业服务问题、邻里矛盾纠纷等现状，雅苑社区积极创新“党建+协商议事”模式，建立“商居联盟会”协商议事机制，搭建“1+4”协商议事平台，为群众排忧解难，进一步提升居民群众获得感和幸福感。

## “商居联合会”协商议事 邻里更亲近

雅苑社区是典型的商居混合社区，排烟扰民、下水堵塞、屋顶漏水等问题突出，商户与居民、居民与物业之间的矛盾不断。近日，景墨家园B区的王大叔情绪激动地来到社区，称自家楼下的下水井堵了。通过了解得知，原来是居民与双福巷商户共用一个排水井，餐饮商户排污将下水井堵了，造成王大叔家二楼卫生间返水外溢。王大叔在情绪失控之下把商户通往主井的管道堵了，造成商户店内下水外溢，住户与商户之间的矛盾进一步激化。

社区第一时间联系物业公司疏通排水井。事实上，物业公司已经每周疏通两次该排水井，但解决不了根本问题。为了真正解决问题，社区召集物业公司、商户及居民代表现场召开“商居联合会”协商会，大家就下水堵塞问题进行协商，但商户表示不愿意分摊费用，协商会暂停。随后，社区工作人员通过入户走访，不间断做商户思想工作，最终得到商户理解。

几天之后，社区再次组织召开“商居联合会”协商会，经大家协商，

最终达成一致意见，通过5家商户平摊费用单独做隔油池来解决共用下水井引发堵塞的问题。2天时间，隔油池做好了，下水井通畅了，到目前再没有发生堵塞、外溢的情况。居民与物业之间的“心结”解开了，邻里之间的关系也缓和了。

2024年以来，雅苑社区辖区4个小区作为典型的居民和商铺一体的居民区，在4条街巷成立“商居联合会”，以商铺作为“议事临时点”，协商解决了商户排烟扰民、垃圾桶乱放、占道经营、屋顶漏水等问题19个，让商户、居民之间的关系从“紧绷绷”变成“乐融融”，让邻里更亲近。

## “1+4”协商议事为群众 解决烦心事

近年来，雅苑社区积极拓展“1+4”协商议事机制，即1个社区党群议事室、4个小区红色网格议事亭，推行“小事”就地议、“大事”微网格议，“难事”党群议的机制，充分发挥党群议事室及4个红色网格议事亭的自治作用，为居民解决了困扰的问题。

雅苑社区辖区老旧小区较多，常年风雨侵蚀让楼顶防水层严重老化。每逢雨天，书香雅苑小区部分居民家中便开始漏水，卧室、厨房无一

幸免，严重影响居民正常生活。小修小补已无法从根本上解决问题，居民们苦不堪言。

一场协商会在小区的红色网格议事亭里，在居民与相关部门的对话拉开帷幕。居民代表们你一言我一语，诉说着心中的烦心事。雅苑社区深知问题的紧迫性，迅速吹响“集结号”，邀请兴庆区住建局、物业办、项目办、业委会等部门齐聚一堂，共同商讨楼顶防水维修改造事宜。在协商现场，气氛热烈而紧张。各部门代表纷纷发表意见，住建局工作人员从专业角度分析了楼顶防水的紧迫性和技术要点；物业办表示会全力配合后续的维护工作，但资金问题确实棘手；项目办则提出可以向上级部门争取相关政策支持；业委会代表也积极发声，希望能尽快找到解决方案，给居民一个交代。

经过协商，社区提出申请为民服务和发展专项资金项目的建议，得到了各方认可。这一方案既解决了资金难题，又为楼顶防水改造提供了有力保障。随后，社区迅速行动，积极准备申请材料，与上级部门沟通协调。经过不懈努力，项目最终成功落户。

施工单位迅速进场，仅用半个

多月，就完成了5栋楼楼顶的防水改造。看着焕然一新的楼顶，居民们的脸上洋溢着幸福的笑容。“困扰我们多年的问题终于解决了，以后再也不用担心下雨天了。”一名居民激动地说。

紧接着，一场关于小区物业服务问题集中反馈会在雅苑社区红色网格议事亭召开，物业公司、业主委员会现场认领问题清单，和居民们、社区老党员一起协商解决问题方法，相关工作人员就大家提出的小区路灯模糊、楼道墙皮脏等问题作出整改承诺，由相关负责人盯着问题整改进度。“单元门锁坏了，很快社区联合物业公司对整个小区门锁进行了维修更换。小区广场休闲座椅和健身器材少，没几天小区就增配安装了乒乓球案、健身器材和休闲座椅，这下锻炼方便多了。”辖区党员王生枚赞不绝口。

2024年以来，雅苑社区利用“1+4”协商议事机制，召开协商议事会13次，协商解决了房顶漏水、充电桩不足、下水堵塞等问题13个。雅苑社区将持续关注居民急难愁盼问题，将一件件居民身边的事办实、办细，办到居民心坎上，让居民的获得感、幸福感、安全感更加充实。

## 金凤区2025年度集体协商 “集中要约行动”启动

本报讯（记者 张红霞）近日，金凤区在浩海城市春天区域性职工之家举办2025年度集体协商“集中要约行动”启动仪式，金凤区协调劳动关系三方、工会社会工作者及企业代表等100余人参加活动。

启动仪式上，金凤区人社局对2025年金凤区集体协商工作进行安排部署，明确目标任务和工作重点；金凤区工商联宣读《关于开展2025年集体协商工作的提示函》，呼吁企业主动承担社会责任，积极参与集体协商，构建和谐劳动关系。金凤区劳动关系三方向宁夏菲杰特检测有限公司、宁夏天宏爆破有限公司等7家企业发出特别提示函，组织开展好本企业的集体协商工作。

活动现场，第三届工会集体协商竞赛全国总决赛优秀选手、黄河东路街道工会副主席徐丽华围绕集体协商工作开展专题培训，内容涉及集体协商的政策法规、操作流程等方面。大家表示，培训内容丰富、实用性很强，既加深了对集体协商政策的理解，又提升了实际操作能力。

金凤区总工会将以此次启动仪式为契机，进一步加强对企业集体协商工作的指导和支持，积极开展集体协商调研、培训、观摩等有针对性的工作，推动集体协商工作提质增效，以新业态行业、“2+X”能级工资等行业性（区域性）集体协商为重点，不断拓宽集体协商覆盖范围，让协商成果惠及更多职工，不断促进企业发展，为推动经济社会高质量发展贡献力量。

## 中卫市：“村事民议”热起来 服务质量升上去

本报记者 孙振星

“采暖的问题解决了，我觉得小区下水问题还要再关注一下。”

“有的健身器材也要再维护一下。”

“咱们村在旅游方面应该再下点功夫。”

……

近日，沙坡头区文昌镇黄湾村村部气氛格外热烈，大家聚在一起，你一言我一语地讨论着发展大计，每个人的脸上都洋溢着对未来的期待。

近年来，黄湾村积极推行村民议事制度，充分运用“村事民议”模式，通过召开村民代表大会、村民小组会议等多种形式，广泛听取并征集村民们的意见和建议。在大家的协商建言下，黄湾村盘活辖区资源，先后投资6670多万元建成了阳光大酒店、大公馆酒店等，带动543户1157人从事第三产业，不断促进村民就业、壮大村集体经济。



近日，金凤区长城中路街道鲁银社区“益剪”理发小屋完成全面升级改造并重新开业。“益剪”理发小屋升级改造是社区依托“鲁事有约”协商解决的居民诉求的一个缩影。

今年以来，社区网格员在入户走访及线上微信群中收到多名居民反映，称“益剪”理发小屋空间狭窄、设备老旧，体验感欠佳。社区党委迅速将其列为重点议题，以“优化空间布局、更新设施设备”为目标，组织辖区党员代表、居委会成员召开议事会，就改造方案及具体举措展开讨论。社区党委根据议事协商的结果，最终敲定“分区扩容+设施升级”的改造方案。施工期间，社区工作人员全程跟进监督，党员居监会代表全程参与，确保工程质量与进度。历时一周，“益剪”理发小屋焕然一新。

社区党委书记钱超表示：“今后，将充分发挥‘鲁事有约’议事平台的作用，从‘小切口’入手，解决居民‘大需求’，为居民提供更加优质、便捷的服务，让共治共享成为社区治理的新常态，进一步增强居民的获得感、幸福感和安全感。”

本报记者 邓蕾 摄

在决定基础设施建设、集体资源利用等重大事项时，黄湾村将民主协商理念深深植根于村级事务管理的每一个环节，鼓励大家为村级发展积极出谋划策，先后协商解决原阳光大酒店招商、农业基础设施维护、小区绿化改造等事宜。

“随着酒店的发展，我的收入也越来越高。这份在家门口的工作，让我越干越有劲。”已经在大公馆酒店工作了13个年头的43岁黄湾村村民张亚东感慨地说。

“村民们日常反映的噪音扰民、树木影响采光、家庭矛盾、物业纠纷等问题，都会经过商议得到妥善解决。这种众商众议的方式，使小问题能够及时化解，确保了矛盾不升级、不出村，实现了零上访的良好局面。”黄湾村党支部书记张佳勇说，通过实施“村事民议”机制，无论是邻里间的纠纷，还是环境整治等事务，每一个

问题的解决都成了村民参与民主管理的生动实践。

在中宁县恩和镇朱台村，村民协商议事机制展现出了强大的生命力。面对土地流转等难题，村民们没有选择回避，而是通过协商议事平台，成功解决了问题。

“起初，我抱着试一试的想法，向村里的议事员求助，协商解决我和同村村民的土地纠纷问题。没想到，经‘小圆桌议事’协商后，朱台村的干部组织相关人再次丈量核实土地面积，顺利解决了土地纠纷。”恩和镇朱台村村民马有华说。

近年来，恩和镇党委聚焦群众急难愁盼问题，以为民办实事活动为抓手，探索建立协商议事“12345”工作法，即以村为单位，组建工作机制“协商议事委员会”，运用“现场提

议”“网上反映”2条渠道，瞄准“村里事”“邻里事”“家里事”3种问题类型，采取“现场直办”“干部领办”“村镇联办”“跟踪督办”4种解决办法，运用“征集议题”“组织协商”“公示结果”“监督执行”“反馈评议”5步流程，切实解决群众的操心事、烦心事、揪心事150余件，形成了镇党委领导、村党支部搭台、群众广泛参与的基层治理工作新格局。

“有事大伙一起商量，出现什么问题、怎么解决、何时解决，有商有量，村民的事村民说了算。”海原县七营镇下套村党支部书记兼村委会主任马金山说，大到文化广场的建设，小到下水管道的修理，都通过村级议事得到解决。近年来，下套村村级协商机制不断完善，群众积极参与其中，凝聚力越来越强，落实各项政策更快了，办好群众的事效率更高，推进乡村振兴的精气神也越来越足。

## 人大代表助力“疏堵” 扭转“家门口”停车困局

本报讯（记者 李莹）“短短两周，兰轩巷焕然一新。围栏外扩后车辆停放有序，人车分流更安全了，我们出门再也不用‘见缝插针’了。”近日，家住金凤区海珀兰轩小区的罗玉兰称赞道。

兰轩巷作为规划道路，因属地产权配套建设未完成市政移交程序，长期处于“三不管”状态，权属移交困局致管理真空。权属不清使得交警部门无法对违停车辆进行执法，高峰期机非混行险象环生，周边居民反映强烈。

民有所呼，我有所应。今年2月，金凤区人大代表齐俊杰了解此事后主动牵头，深入现场走访调研。

上下班高峰期拥堵情况，倾听周边居民诉求，联动贺兰山中路街道办、金凤区交警一大队、物业公司等多方力量，召开现场协调会，共商共议解决方案。经科学论证，最终敲定“向外扩展路边围栏，优化

空间布局”的治理方案，释放道路通行潜力。

方案确定后，各部门迅速行动，人大代表现场督办，交警大队先后清理了兰轩巷的违停车辆，社区联合物业公司，在道路三岔路口向外扩展了路边围栏，并张贴了禁止停车提示。为长效解决问题，进一步规范道路交通秩序，齐俊杰建议社区、物业、交警组建联合工作群，实时通知违停车辆进行挪车，对拒不驶离车辆采取拖车措施，实现机动车与非机动车分流，消除混行安全隐患，有效恢复道路通行能力。

治理虽初见成效，但文明出行需久久为功。齐俊杰呼吁全体居民规范停车，不占道、不压线，预留生命通道；遵守交规，礼让行人，共护畅通环境；随手监督，发现违停及时反馈，让文明成为习惯。

## 金凤区安居苑社区“罐罐茶调解室” 解开婚姻“矛盾结”

本报讯（记者 张红霞）“大家先喝杯茶，既然坐在一起，就不要有什么顾虑，把心底的话全部说出来。”近日，金凤区北京中路街道安居苑社区联合“三官一师一员”、治保会成员走进“罐罐茶调解室”，切实做好矛盾纠纷源头防范和调处化解，以实际行动解民忧、纾民困、促和谐。

社区网格员在巡查中了解到，辖区内一对夫妻因家庭琐事频繁发生争吵，导致矛盾激化，双方关系一度陷入僵局。社区立即联合派出所民警、司法所调解员、治保会成员及纠纷双方走进“罐罐茶调解室”，调解员深入了解双方的矛盾点从法律、情感、家庭责任等多个角度出发，引导双方进行沟通。考虑到双方有感情基础，并育有两个年幼的孩子，调解员通过拉家常、讲亲情、

忆往事等方式，引导夫妻二人回忆共同生活的经历，有针对性地找心病、抓心药，对双方晓之以理、动之以情，积极引导夫妻俩换位思考。最终，双方意识到自己的错误，互相承诺今后一定互相体谅、彼此尊重、和睦相处，共同经营好小家。

“居民的‘烦心事’就是社区的‘上心事’，解决好邻里、婚姻矛盾纠纷，靠的是一张‘婆婆嘴’、一颗‘豆腐心’和一双‘勤快腿’，把情、理、法结合起来，灵活运用在调解工作中，才能让矛盾双方握手言和、和谐相处。”安居苑社区书记常立红说，社区将继续通过同坐一张桌、共饮一杯茶、调解一件事“罐罐茶调解室”平台，从事前排查、事中化解、事后回访、广泛宣传4个维度综合施策、精准发力，打好矛盾纠纷化解组合拳，筑牢基层治理“压舱石”。

## 共谋好点子为树木“剃须理发”

本报讯（记者 韩瑞利）“开春了能不能把树木修剪一下，夏天树木将阳光遮挡住，屋里采光太差了。”“建议给相关部门报备一下，对小区大树整体进行修剪。”近日，在西夏区育林巷社区“小区议事协商会”现场，嘉宝花园小区物业、党员、群众等对“小区绿化树木过高过密，影响家中采光”一事共商良策。

育林巷社区所辖嘉宝花园小区建成于2008年，绿化树木较多，随着时间推移，当年低矮的树木如今长得枝繁叶茂，尤其邻近居民楼的槐树枝叶尤为影响居民家中采光。面对居民的迫切诉求，社区第一时间召开社区物业联席会

“重见阳光”。育林巷社区将继续倾听民声民意，做好与辖区物业公司的协助沟通配合，实现居民需求与共建资源、物业公司精准对接，切实为居民办实事、解难题，持续提升居民的获得感、幸福感、安全感。

## “邻里茶香”润民生 议出居民“幸福”事 ——利通区民生社区深化议事协商机制“议”出群众美好生活

本报记者 邓蕾

近年来，利通区胜利镇民生社区坚持党建引领多元共治，以铸牢中华民族共同体意识为主线，持续擦亮“邻里到家”基层治理工作品牌，通过搭建“有事来商量”社区党组织议事会、小区庭院议事会、邻里楼栋议事会3个议事平台，不断深化居民议事协商制度，在实践中创新形成“邻里茶”议事工作法，引导群众共同协商解决小区事、邻里事、家里事，畅通联系服务群众的“最后一公里”。

议事有方，搭建“民情茶台”连心桥。社区积极畅通“线上+线下”的民意表达渠道，定期收集辖区居民关心的热点、难点、堵点问题进行议事商讨。在线上通过居民微信群让“居民说事”，社区还通过便民服务热线，让社区网格员及时接收居民反馈的问题，并分类建立电子信息台账，让矛盾纠纷有处诉说、有人处理，居民反映的问题有处反馈、有人解决。在线下“收集民意”，将社区划分为13个网格，通过动员辖区退休老党员、党员先锋、两代表一委员、退役军人等力量担任楼栋长、单元长，联合社区网格员和志愿者，定期走访小区居民，倾听群众心声，了解群众诉求，收集意见建议，梳理形成“民需清单”。

社区根据居民反映诉求内容，按照事项类型划分为“红茶”“白茶”“绿茶”三个类型，分别对应小区公共事务、居民矛盾纠纷和特殊群体生活需求三类事项，分类协商、协同解决。“红茶”议事围绕辖区公共设施维修，增设电动车充电桩、健身器材等居民反映的热点难点痛点问题，每月定期联系社区网格员、业委会成员、物业负责人及小区党员代表和居民代表等召开“茶话会”，面对面解决小区公共事务。“白茶”议事围绕家庭、物业等居民矛盾纠纷，社区综治干部联合小区调解员，登门入户化解矛盾纠纷；针对难点问题，邀请社区民警、三官一师一员、执法大队等力量，定期召开议事协商，共同解决问题。“绿茶”议事紧盯辖区内行动不便、高龄独居老人以及残障人员等特殊群体需求，社区网格员每月5号进行走访，关注他们的生活和精神情况，及时发现并解决，还专门为特殊群体提供购买生活物资、送医送药、免费理发等关爱服务，真正把服务“跑”进了居民心坎里。

从家长里短到社区大事，从茶香袅袅到幸福满满。民生社区通过“邻里茶”协商议事法，将民主协商的根深扎在社区，让辖区居民在参与社区治理的过程中，真切体会到“我的社区我做主”的获得感，实现了社区与群众的良性互动。