

协商议事解民忧 共建共享暖民心

——惠农区尾闸镇创新机制让群众“急难愁盼”变“幸福清单”

蔡睿晓

创新开展“塞上枫桥”品牌提升行动、搭建“党建联建议事协商厅”、发挥不同参与主体治理优势……近年来，惠农区尾闸镇以推进“塞上枫桥”基层法治工作机制为抓手，突出村（社区）发现功能和化解功能，有效融合多种治理举措，深入开展矛盾纠纷排查化解，切实把群众“问题清单”转化为民生“幸福账单”。

“圆桌议事会”“议”出群众幸福

“下水管道通了，我们的心情也舒畅了，社区协调得力，给居民办了件好事、实事。”日前，惠农区尾闸镇盛聚社区居民点赞社区出面协调解决居民的生活隐患，对社区的高效工作和贴心服务表达衷心感谢。

3月20日，盛聚社区80号楼3单元居民向社区反映单元楼的下水道出现堵塞，影响了居民的日常生活。接到反馈后，盛聚社区第一时间与物业公司、星洲房地产开发有限公司负责人沟通协商，一起实地调查，核实情况。

3月24日，盛聚社区召开“小圆桌议事会”，召集派出所、物业公司、星洲房地产开发有限公司等相关单位会同居民代表“面对面”协商化解矛盾。经调解，维修由惠农区住房保

障办负责，1楼灶台损坏费用及安装费用，施工完成后由1到6层住户共同承担，并现场签订维修同意书。在社区党支部、相关调解力量的一致努力下，居民诉求得到及时回应，矛盾纠纷得到妥善化解。

尾闸镇相关负责人介绍，为深入了解群众需求，解决居民的烦心事、操心事，尾闸镇秉承“有事好商量，众人的事情由众人商量”理念，搭建“小圆桌议事会”“议事庭院”等民主协商议事平台，围绕群众关心的问题，积极组织各个层面，广泛参与协商，理性表达诉求，形成多路径收集议题、分层次协商议事、按流程逐步落实的协商民主新格局，实现“为民作主”向“由民作主”的转变。

各方聚合力 “商”进群众心坎

“感谢我的好邻居，感谢社区帮助我。”近日，尾闸镇钢花社区43号楼的李奶奶拉着社区工作人员的手，感激地说。

今年82岁的李奶奶是低保人员，本应安享晚年，却不慎在卫生间摔倒，大腿骨折后生活不能自理，且6个子女因关系不和睦无人赡养老人。邻居退役军人沈学祥了解情况后向钢花社区进行反映。随后，钢花社区第一时间联系每个子女，依据他们的不同状况逐一沟通，并把6个子女集中约到社区，邀请镇司法所、派出所民警到调解室一同调解，通过讲法规、举实例，最终兄弟姐妹解开心结，一致表示要以赡养母亲、家庭和睦为重。4个子女每月各付500元赡养费，并多抽时间陪老人；小儿子和三女儿则每天轮流照料老人起居，这场家庭矛盾纠纷得以顺利化解。

近年来，尾闸镇加强指导各村（社区）建立建强治安保卫、人民调解、公共卫生三个委员会，结合辖区

实际吸纳法官、律师、民警等各方力量，通过优势互补、协同联动开展矛盾纠纷调处化解、社会治安风险防范等工作，形成基层治理强大合力。依托矛盾纠纷调解室，打造“三官一师一员”工作室，推进使用人人律·智慧公共法律服务可视机等信息化服务平台，发挥人民调解员、法律明白人及下沉村（社区）的“三官一师一员”等法治力量，为辖区群众提供法律咨询等服务。针对搬迁移民、棚改居民及流动人口在社会融入面临的困难和问题，持续开展邻里守望、信访矛盾化解、普法宣传等志愿服务，为矛盾纠纷多元化解提供强大助力。

“我们将持续推动‘塞上枫桥’基层法治工作机制规范化建设，切实把‘预防在前、调解优先、运用法治、就地解决’落到实处，实现‘小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交’，让新时代‘枫桥经验’焕发光彩。”尾闸镇“村社联建”党建共同体党委书记、下庄子村党支部书记晁丽说。

兴庆区上前社区“小杜说和”调解室 化解邻里漏水纠纷

本报讯（记者 李 莹）近日，兴庆区胜利街上前社区“小杜说和”调解室通过积极介入，解决了上前城家园22号楼张先生和赵女士家的漏水纠纷，邻里关系也重归和睦。

据介绍，几个月前，楼下张先生发现自家厨房天花板和墙壁出现水渍，且情况日益严重，经检查确定是楼上厨房漏水所致。张先生多次与楼上赵女士沟通，希望对方能尽快解决漏水问题，但楼上邻居却以各种理由推脱，双方意见始终无法达成一致。随着时间的推移，漏水问题愈发严重，张先生家中的部分装修和物品受到不同程度损坏。无奈之下，他向上前社区“小杜说和”调解室寻求帮助。

“小杜说和”调解室在接到求助后，立刻启动“三多三带三全”邻里工作法，即多看一眼知民情、多问一句送关怀、多跑一步保平安，

党员带头遵纪守法、带头团结邻里、带头服务居民；网格全覆盖、力量全凝聚、服务全到家。调解员和网格员第一时间来到张先生家中，仔细查看漏水情况，在了解事情情况后，调解员与楼上赵女士取得联系，并约好时间两家进行协商。调解员还邀请专业维修人员对漏水原因进行详细排查，确定是楼上赵女士家厨房下水管道老化破裂导致漏水。

在明确责任和漏水原因后，社区工作人员依据“三全”中的“服务全到家”原则，组织双方进行面对面调解。一方面，向赵女士讲解民法典中关于相邻关系的法律规定，告知其对漏水问题负有维修和赔偿责任；另一方面，劝说张先生保持冷静，合理提出赔偿诉求。经过多次耐心调解，双方最终达成一致协议：赵女士承担全部维修费用，张先生也表示不再追究其他责任。

金凤区铂悦社区创新打造“议事吧”解决群众烦心事

本报讯（记者 邓 蕾）位于金凤区贺兰山中路街道铂悦社区的民悦街，是一条“堵心路”——路面坑坑洼洼，角落里经常堆放着石块等建筑垃圾，影响小区“颜值”的同时，也给居民通行造成极大不便。

前段时间，居民李女士与其他居民一起到社区的“议事吧”，提出修整路面的诉求。收到投诉后，社区在“议事吧”组织居民代表、物业、住建部门联合商讨，很快便形成了治理思路：路面需要修整，垃圾必须清走。随着道路改造完成，民悦街焕然一新，昔日的“堵心路”变成了“民悦路”。

“想找地方唱歌跳舞，可是没有足够的场地，怎么办？”铂悦社区文化团队长期苦于活动场地不足，

到“议事吧”提了意见。社区迅速召集文体爱好者、街道和物业共同商讨解决方案。最终，经过整合优化空间，打造了崭新的多功能文体活动室，让文化团队有了“家门口的舞台”。

“‘议事吧’是今年铂悦社区创新打造的议事新空间，由居委会、物业、居民代表3方参与，多个共建单位协同，物业管理、环境整治、矛盾调解等居民常见的烦心问题，都可以来这里寻求解决。”铂悦社区党委书记李想说。“议事吧”通过问题收集、协商议事、跟踪落实、结果反馈的闭环治理模式，将居民的“问题声”变成了“幸福声”，在这里，每一条建议都被重视，每一个诉求都有回响，真正将社区打造成为居民幸福生活的温暖港湾。

贺兰县花园社区 民主协商化解邻里纠纷

本报讯（记者 陈治学 见习记者 刘 媛）近日，贺兰县富兴街街道花园社区成功通过民主议事方式，调解了一起因空调噪音引发的邻里矛盾。此次调解不仅有效解决了居民之间的纠纷，也进一步增强了社区的凝聚力和居民间的相互理解。

该社区美茵湖城D1号楼的楼下棋牌室安装的空调外机产生噪音，严重影响住户马先生的生活质量，多次与棋牌室老板沟通无果后，向社区调解员洪羽求助。面对情绪激动的马先生，洪羽第一时间到达现场进行安抚，并前往棋牌室了解情况。

在调解过程中，洪羽借助社区资深调解员王治芳的经验与指导，采取耐心倾听、换位思考和温和劝导的方式，逐步缓和双方对

立情绪。经过一番细致入微的劝说，棋牌室老板最终同意调整空调机的安装位置，并加装隔音罩，彻底解决了噪音问题，双方达成和解。

“调解可急不得，得先了解大家为啥生气，站在他们的角度想想。平常多和居民唠唠嗑，关系近了，矛盾就好解决了。”王治芳说。解决社区矛盾的关键在于日常的沟通与关系建立，这种以居民为中心，注重民主协商和互谅互让的调解方式，不仅能解决眼前的纠纷，也为社区长远和谐稳定奠定了基础。

花园社区负责人表示，社区将持续加强居民的民主议事能力培训，推动更多社区问题通过集体智慧和协商得到妥善解决，共同构建和谐美好的社区环境。



4月20日，兴庆区大兴镇银横社区召开“向阳花”民主协商议事会，现场处理居民诉求、化解邻里矛盾。

近年来，银横社区党总支创新治理模式，以“向阳花”民主协商议事会为抓手，巧用“1355”工作法，本着一个核心、三支队伍、五个步骤，将党建引领贯穿到社会治理构架的各个环节，让居民直接参与社区事务的决策和管理，收集居民诉求、化解邻里矛盾、解决百姓难题等，做到“小事不出网格，大事不出社区”。

柳 昕 摄

阅海社区打造“阅见琐事” 议事品牌化解邻里矛盾

本报讯（记者 张红霞）“马叔，最近生活还顺心不？邻里之间有没有啥闹心的事儿？”“小丁，你来得正好，我们旁边租户房子里住了十几个人，声音特别大，吵得人头疼，还把外面公共区域弄得又脏又乱，你们可得管管。”日前，金凤区满城北街街道阅海社区网格员丁婉像往常一样在入户走访过程中，关切询问居民生活状况。

今年以来，阅海社区着力打造“阅见琐事”议事品牌，积极推动工作模式从传统的“事后调”“事找我”向更具前瞻性的“事前防”“我找事”转变，以居民群众反映集中的突出问题为突破口，针对婚姻家庭、婚恋、邻里、物业等各类纠纷，适时开展“拉网式”深入了解与精细化摸排，主动倾听民声、收集民意、体察民情，精准找出矛盾症结所在，搭建协商化解平台，整合满城北街派出所、综合执法大队等多方资源，巧妙运用法、理、情，通过讲事实、摆例子，让矛盾双方化干戈为玉帛。

为解决马叔的烦恼，社区组建工作小组开展实地调查，除拜访反映受噪音影响的人员，还随机了解其他住户对噪音问题的看法及生活受影响程度。部分住户虽未主动投诉，但也表明偶尔会被喧哗声干扰，影响居家休息。随后，社区召集党员代表、居民代表、物业、租户等齐聚一堂，共同协商。经过各方晓之以情、动之以理的调解，矛盾得以化解。

“对于矛盾突出、当事人情绪激动且一时难以调和的情况，社区积极与相关单位沟通协商，引导居民通过合理合法的途径表达诉求、解决问题，从根源上预防和减少矛盾纠纷产生。”阅海社区党委书记薛宁达说。目前，社区矛盾纠纷化解率达到了96%，居民满意度连续攀升。

阅海社区将持续秉持为民服务的原则，继续发挥好“阅见琐事”议事品牌，以实际行动解民忧、纾民困、促和谐，努力提升辖区居民的获得感、幸福感和安全感。

平罗县医药行业开展“工资集体协商邀约”行动

本报讯（记者 毕 竞）“现在行业准入门槛逐年提高，希望提高能级工资和学历补贴，激励我们提升技能水平，更好地服务企业。”“希望今年每月的休假能从现在的4天增加到6天，有更多时间陪伴老人和孩子。”4月18日，在宁夏宁一安医药有限公司会议室内，平罗县医药行业的职工围在一起诉说着各自的诉求，工作人员认真记录着每一条职工诉求。

为促进医药行业劳动关系和谐稳定，维护职工合法权益，推动企业健康发展，平罗县医药行业工会在辖区企业内开展“工资集体协商邀

约”行动，实现企业与职工互利共赢，共享协商成果。

“近年来，通过开展工资集体协商工作，畅通了职工诉求通道，逐步改变了行业内员工跳槽频繁的现象。尤其是今年，我们扩大了工资集体协商覆盖面后，协商结果更具有代表性和真实性，也激发了职工的工作积极性。”医药行业工会负责人说。此次“工资集体协商邀约”行动，在各医药销售公司建立春季邀约联系点，各企业积极响应，推荐人力资源、财务等部门负责人参与协商。行业工会推荐协商职工代表，提出协商提案，并给出能级工资、工龄工资、加班

工资、福利待遇的指导标准。还通过门店走访，广泛征集一线员工意见，确保协商内容切实反映职工诉求，共发放“工资集体协商意见建议征集表”180份，收回168份，共征集提案11条，涉及职工200余人。

今年，平罗县总工会积极开展工资集体协商“邀约行动月”活动，活动已从宣传发动阶段进入集中要约阶段，通过因地制宜，先易后难，逐个解决的方法，为工资集体协议的签订和履行做好充分准备，将切实提升协商质量，推动平罗县工资集体协商工作“扩面、高效、提标、提质”。

“请小哥们放心，我们一定想办法解决！” ——宁波市政协聚焦新就业形态劳动者权益保障开展专题协商

40万新就业形态劳动者给宁波城市发展注入了活力和动力。委员们建议，搭建智慧监管平台，让平台从“最严算法”变为“折中算法”。构建全过程维权机制，让劳动者维权不再孤立无援。

近日，宁波市政协聚焦新就业形态劳动者权益保障议题召开委员小会，政协委员和来自不同岗位的新就业形态劳动者代表共同发声，提出建设性意见和建议。

近年来，新就业形态在带来便利和机遇的同时，也给劳动者权益保障带来了诸多新挑战。初次与诸多市级层面部门负责人面对面的快递从业代表钱军（化名）坐在会场，既紧张又期待。现今，部分小区基于安全、卫生等考虑，采取限制措施阻止快递员、外卖骑手等新就业形态劳动者骑车进入。这一规定虽有一定合理性，但客观上给配送工作带来不便。

“部分小区禁止快递车驶入，只能徒手搬运大件货物，效率低下又辛苦，还赚不到钱，许多同事因此离职。”钱军鼓足了劲，替小哥们说出

了配送末端的困境。他希望政府部门能协调物业制定统一的管理标准，允许快递车合规出入，并在新建小区规划专用装卸区，既保障安全，又提升服务效率。

“请小哥们放心，我们一定想办法解决！”市住建局负责人当场回应。据悉，宁波将加快建设“雨爱小区”，骑手通过“雨爱码”的“一码畅通”功能便可快捷通行，这一举措给小哥们的配送之路扫除了障碍。

“缴纳社保会增加企业的用工成本，平台有可能会把成本转嫁到骑手身上，另外灵活就业参保月均支出超1400元，新就业群体月收入多在8000元以下，他们也许更愿意选择更多的即时收入，不去缴纳社保。”海曙区政协委员叶建洋剖析社保参保率低的根源，提出“分责制”参保方案，即养老和医疗保险由平台与劳动者按比例分担，工伤保险则由平台全额缴纳。

“宁波高度重视新就业形态从业者的灵活就业权益保障工作，在全国首创灵活就业群体专属普惠保

险‘灵活保’。按日计费，基础版保费每人每天0.6元，最高赔付额33万元；升级版保费每人每天1元，最高赔付额71.5万元。经财政补助50%后，每人每天仅0.3元和0.5元。下一步，还将进一步丰富‘灵活保’的增值服务，增强保障实效。”市人力社保局负责人当场回应。

在宁波主城区海曙，商贸服务业发达，目前拥有新就业形态劳动者6.5万余人，占职工总数的18%。区政协主席张宁辉前期做了大量调研，发现平台企业对新就业形态劳动者存在加盟、外包、劳务派遣等多种用工模式，导致劳动者面临无合同、无社保、无安全保障的“三无”困境。为此，建议探索“政府+平台+行业协会+专家+从业者”协同机制，建立劳动者代表参与协商机制，引导新就业群体担任网格员参与社区治理，实现从管理变量向治理增量的转变。

宁波市政协委员陈勇则呼吁构建全过程维权机制：从合同签订到争议解决，每个环节都需兜底保障，让劳动者维权不再孤立无援。（据《人民政协网》）



4月17日，在金凤区长城中路街道五里台社区丰盈家园小区的凉亭里，一场由老党员、居民代表、社区工作人员、物业经理组成的“唠嗑会”如期召开。

“唠嗑会”作为五里台社区探索基层治理新途径的一次有益尝试，在畅通问题收集渠道、化解矛盾等方面具有重要意义。五里台社区将以此次活动为契机，持续将居民提出的“槽点”进行梳理，建立多方参与机制，将群众的“矛盾结”变成“和谐扣”。

本报记者 邓 蕾 摄