# 巧解千家结 共筑安居梦

-利通区上桥镇新民社区"两个巧解"工作模式探索基层治理新路径

利通区上桥镇新民社区成立于2020年6月,是移 民集中安置小区。近年来,面对人员结构复杂、服务 诉求多元的现实难题,社区探索实施巧排查、巧调解 "两个巧解"工作模式,通过分类治理、精准协商、多 元共治,推动基层治理从"被动应对"向"主动服务" 转型升级。今年以来,社区累计通过协商化解邻里纠 纷、物业矛盾等问题130余起,调解成功率达98%,群

#### "巧排查"织密协商网 议事平台建在居民家门口

"移民群众最初搬来时,难 以适应新环境,社会融入度低、 归属感不强,甚至出现移民群众 与本地居民的矛盾对立。"新民 社区党支部书记杨晓玲坦言。 这种状态曾让物业公司望而却 步,上访投诉频发。

众满意度提升至96%。

破局的关键,在于把协商议 事平台建在居民身边。社区通 过入户走访、召开征求意见座谈 会,广泛了解移民群众参与治理 的意愿,推选威信高、有能力的 移民代表成立"红色业委会",其 中党员占比超50%,实现社区党 组织与业委会成员"双向进入、 交叉任职"。构建"社区党支部、 网格党小组、红色业委会、单元 红管家"的纵向协商架构,开展 "居住在社区、奉献在小区、服务 在楼道"亮旗行动,让移民群众 从治理旁观者变为协商参与者, 强化主人翁意识。

不久前,"地下道堵塞多日, 臭味都飘到家里了"的一条诉求 出现在社区网格群。网格员马红梅 立刻响应核查,发现是主管道建 设位置不当导致,而更换工程涉 及开挖地面、协调施工等诸多难 题,远超社区独立处置能力。社 区党支部迅速启动协商机制:先 通过线上微信群收集受影响居 民的核心诉求,梳理出"尽快止 臭、最小化影响生活、彻底解决

隐患"三大关键诉求;再组织线 下议事厅会议,邀请红色业委会 成员、居民代表、临时物业负责 人共同商议,形成"上报上级争 取项目支持+临时疏通缓解异 味"的初步方案。杨晓玲带着协 商梳理的诉求清单和初步方案, 多次向上级部门汇报沟通,最终 争取到"为民办实事"项目—— 海绵城市防洪排涝改造工程落 地,从根源上解决了问题。"协商 时社区把我们的意见一条条记 下来,还当场明确了处理的时 间,这种被重视的感觉特别好。"

'我们依托'人熟、地熟、事 熟'优势,建立'网格员每日巡 查+楼栋长每周反馈+居民随时 平台反映'的排查体系,让协商 诉求早发现、早收集。"杨晓玲 介绍。社区还制定了《议事协 商事项申请单》,居民可通过线 上小程序或线下驿站填写诉 求,明确事项名称、涉及人群、 期望结果等信息,方便社区精

这种"线上微信群+线下议 事厅"的双渠道模式,让居民诉 求的响应时间从平均48小时缩 短至2小时,真正实现了从"被动 响应"到"主动发现"的转变,为 "有事好商量"赢得了宝贵的时 间窗口。

#### "巧调解"聚多元合力 情理法理共解千家结

排查发现问题只是第一步,如何 高效、和谐地解决问题才是关键。新 民社区的"巧调解",精髓在于从"单一 处置"升级为"多元协同",让专业力量 和群众智慧共同融入协商过程。

针对邻里纠纷、物业矛盾等社区 "高频"问题,新民社区创新运用 "3456"协商议事法,并引入"三官一师 一员",由法官、警官、检察官、律师、社 区调解员组成"调解智囊团",为基层 协商注入专业力量。

上桥人家小区居民曾因"楼上孩 子跑跳噪音大,影响老人休息"引发争 吵,双方互不相让。社区启动"巧调 解"机制,先安排调解员入户走访,分 别倾听双方诉求:楼上家长坦言"孩子 精力旺盛,白天没时间看管",楼下老 人则表示"有高血压,需要安静休息环 境"。随后组织"三官一师一员"团队 上门协商。律师从民法典相邻权角 度, 阐释"不动产权利人应按照有利 生产、方便生活、团结互助、公平合理 的原则处理相邻关系";警官补充说 明噪声扰民的相关规定,社区调解员 则引导双方换位思考,提议"工作日 12 时至 14 时 30 分、21 时后控制孩子 剧烈活动",并分享了其他小区"铺设隔 音垫、制定亲子活动时间表"的协商案 例。法理与情理的双重引导,让双方敞 开心扉沟通,最终达成共识:楼上为孩子 购买隔音垫,每天固定时段带孩子到小 区游乐区活动;楼下若遇特殊情况,可通 过单元红管家及时沟通。协商后社区还 跟进回访,确保约定落实到位。

前段时间,润翔东苑小区居民曾 因电梯费上涨陷入僵局,物业与业主 各执一词:业主认为"2楼不怎么用电 梯,不该全额缴费",物业则表示"电梯 运行维护成本需全体业主分摊"。社 区当即召开现场协商会,邀请法官、律 师、红色业委会成员、物业负责人及20 余名业主代表参会。会上,律师详细 解读《物业管理条例》中关于物业服务 费的相关规定,用小区电梯年检报告、

维护成本清单等数据,说明电梯费定 价的依据;业委会成员现场征求业主 意见,梳理出"透明收费明细、定期公 示收支"的补充诉求;物业承诺每季度 在小区公示电梯维护收支情况,并为 行动不便的老人提供上门服务。在充 分沟通协商后,双方同意按照物业合 同约定执行费用标准,物业则额外增 加服务承诺,一场潜在的群体性矛盾 消弭于无形。截至目前,新民社区已 通过此类协商化解物业纠纷45起、邻 里矛盾12起。

在锦都城小区"幸福邻里"网格党 群服务驿站,社区将"微网格"收集的 难点问题,通过"联合党委"形成问题 清单、责任清单、办结清单,精准转交 相关职能部门协商办理。针对房屋漏 雨、下水堵塞等民生"关键小事",社区 采用"简单议题微议事、复杂议题中协 商、重大议题大评议"的三级协商机 制:涉及单个家庭的简单问题,由网格 员牵头现场协商解决;涉及多个家庭 的复杂问题,邀请楼栋长、业委会成员 共同商议: 洗及全小区的重大问题, 则 召开业主代表大会投票表决。

"大家一起坐下来协商,把话说 开、把理讲透,矛盾自然就化解了。 人民调解员张大爷说,社区组建的红 色管家团和人民调解员队伍,已利用 数字社区闭环解决矛盾纠纷215件。 身边的"和事佬"正成为激活协同共治 的活跃"细胞"。

"新民社区以协商为核心的'两个 巧解'治理经验,通过多元协商破解了 移民群众社会融入、就业收入、基层治 理三大难题,兼顾'一老一小'服务需 求,大幅提升了居民的满足感和幸福 感。"利通区委社会工作部主要负责人 表示。如今的新民社区,协商议事常 态化、矛盾化解高效化、服务供给精准 化,小区面貌持续改善,居民笑脸日益 增多,在移民安置小区和老幼共居社 区两大"责任田"上,交出了一份充满 协商温度与治理质感的民生答卷。

### 金凤区蓝山名邸社区牵头协商 破解老旧小区消防隐患困局

本报讯(记者 邓 蕾)"消防设 施可以用了,心里这块大石头总算落 地了。"11月7日,金凤区蓝山名邸社 区新广公寓内,业主张继军望着楼道 里崭新锃亮的消防栓和消防控制柜, 脸上满是喜悦。困扰小区近十年的消 防瘫痪问题,在社区牵头、多方协商、 资金联动的合力下彻底解决,为居民 筑牢了安全防线。

新广公寓建成近20年,消防系 统早已陷入"罢工"困境:火灾自动报 警系统失灵、消火栓长期无水、应急 灯与安全出口标识缺失……一系列 安全隐患不仅成为社区治理的"硬骨 头",更让居民时刻提心吊胆。由于 消防设施属于住宅共用部位,维修改 造费用高昂,单一资金渠道难以全覆 盖,问题迟迟未能推进,成为让居民 最揪心的急难愁盼问题。

今年,蓝山名邸社区党委将新广 公寓消防整改列为"为民办实事"头 号项目,启动"多方协商"工作机制。 为让居民从治理"局外人"转变为共建 共享的"当事人",社区通过"线上微信 群宣讲+线下逐户走访"相结合的方

住宅专项维修资金管理实施细则》中 应急使用条款,明确消防设施维修符 合紧急维修情形。专门召开业主协商 会,邀请居民代表围坐议事,现场解答 费用分摊比例、资金监管方式、施工周 期等核心疑问,广泛征集施工标准、材 料选择等建议,让每一项决策都源于 民意、贴合民心。 在社区统筹协调下,项目顺利获

式,向业主细致解读《宁夏回族自治区

批开工。施工期间,社区联合业主代 表组建监督小组,按照协商确定的 标准,对材料进场、施工工艺、工程 进度进行全程跟踪监督,确保每一 笔资金都用在"刀刃上",每一项施 工都经得起检验。如今,全新的消 防栓、灵敏的报警系统、清晰的安全 标识已全部安装到位,小区消防系 统全面恢复功能。

蓝山名邸社区将持续深化"协商 议事"机制,聚焦居民需求搭建沟通 平台,推动多方力量协同发力,用实 打实的举措解决更多民生痛点,让社 区治理更有温度,让居民的获得感、 幸福感、安全感持续提升。

## 金凤区铂悦社区巧解"群租"纠纷 多方联动终还邻里安宁

本报讯(记者 邓 蕾)"总算能 睡个安稳觉了。"近日,看着楼上群租 房的隔断尽数拆除、租户陆续搬离, 金凤区贺兰山中路街道铂悦社区世 悦府小区居民陈女士长舒一口气。 这场持续一年的群租纠纷,经社区牵 头多方协商联动,终于画上圆满句 号,让邻里重归宁静。

去年8月,陈女士向社区网格员 求助,其楼上被隔成6间群租房,人 员往来频繁,噪音日夜不断,严重影 响陈女士一家的正常生活。社区工 作人员调查了解到,该房房主常年居 住外地,房屋全权委托中介管理,社 区联系房主被告知找中介,中介则以 生病推脱,协商问题陷入"找不到人、 说不上话"的僵局。

今年6月,陈女士再次向社区投 诉,铂悦社区邀请金凤区物业办、贺 兰山中路街道办事处、派出所、综合 执法队以及小区物业等相关部门负 责人,召开世悦府群租房问题专项 治理协调推进会。会上,各部门厘

清职责,现场办公:派出所民警电话 联系房主,明确告知其房屋存在的 违规行为及法律责任;金凤区物业 办从专业角度界定问题性质,让远 在外地的房主也感受到了社区解决 问题的决心。

10月19日,铂悦社区再次组织 召开协调推进会,各方最终达成一 致:房主同意租户限期搬离并恢复房 屋原貌,金凤区住建局与派出所现场 下发责令整改通知书。在后续劝说 租户搬离的过程中,社区工作人员与 民警面对不配合的个别租户,坚持以 耐心解释和诚恳沟通化解对立情绪, 体现了协商治理中柔性的一面。至 11月初,所有租户均搬离完毕,这场 持续一年的拉锯战宣告终结。

"化解复杂矛盾,绝不能单打独 斗。"铂悦社区党委书记李想说。此次 纠纷的解决,探索出社区搭台、多方联 动的治理模式,既坚守法规底线,又秉 持人文关怀,为基层处理类似群租纠 纷提供了可复制的宝贵经验。

## 完善联农带农机制 促进农民持续增收

-原州区政协专题调研协商助推乡村全面振兴示范县创建

本报记者 郝 婧

"土地入股后,不仅有保底租 金,年底还能分红,在合作社打工 每月还有3000元收入,日子越过越 有盼头。"近期,在原州区彭堡镇新 星土地股份专业合作社,农户王建国 向调研人员分享着增收喜悦。

为进一步完善联农带农机制, 助力乡村全面振兴示范县创建,今 年,原州区政协组建专题调研组, 深入田间地头、合作社、企业车间, 用脚步丈量民生,用倾听收集民 意,奏响了乡村振兴的"协作曲"。

调研组一行先后深入原州区 新星土地股份专业合作社、彭堡镇 宏科农民养殖专业合作社、头营镇 马庄村集体经济合作社和三营镇甘 沟村绿色标准化枸杞种植基地进行 实地调研,通过实地走访、现场交 流等方式,详细了解原州区联农带 农机制运行、村集体经济和产业合 作社作用发挥、联农带农机制存在 的困难和问题等情况。

除了实地走访,调研组还多次

召开座谈会,邀请龙头企业代表、 合作社负责人、村干部及农户代表 围坐一堂,畅聊发展现状、困难与

"我们合作社种了200亩冷凉 蔬菜,现在只能卖到周边市县,要 想卖到外地又缺冷链物流,菜运到 地方就不新鲜了。""部分农户觉得 土地流转后就没了'根',担心以后 合作社经营不好,自己既没地种又 没收入,所以不愿意流转。""现在 年轻人都外出打工了,合作社缺懂 技术、会管理的人,想请专家来培 训,又找不到合适的资源。"座谈会 上,大家纷纷说出经营中的难题、 发展中的困惑。委员们一边认真倾 听,一边对冷链物流建设、土地流 转政策宣传、人才培训等问题进行 详细记录,现场与相关部门代表沟 通,初步探讨解决思路。

截至目前,原州区已培育国家 级龙头企业3家、自治区级龙头企 业15家,累计备案农民专业合作社 630家、家庭农场368家,各类经营 主体吸纳1881名农户参与全产业链 生产,截至7月底实现务工收入 3895.66 万元,人均月收入达 3000 元。龙头企业与合作社已成为带动农 民增收、促进产业融合的重要力量。

在充分调研的基础上,原州区 政协召开"完善联农带农机制,助 力乡村全面振兴示范县创建"专题

会上,委员们结合调研所得, 围绕政策支撑、利益联结、产业发 展、人才培育等方面展开热烈讨 论。大家一致认为,近年来原州区 在联农带农工作中取得显著成效, 带农机制与政策扶持相挂钩、以工 代赈等创新举措,让农户切实享受 到了发展红利。但同时,经营主体 带动能力不足、利益联结机制不健 全、人才支撑力度不够等问题也亟 待解决。

经过深入协商,会议形成协商 报告。

针对调研中发现的问题,报告 建议,实施主体培育工程,打造乡 村振兴"领头雁",通过梯度培育、 政策扶持、融合发展提升经营主体 实力;创新利益联结机制,筑牢共 同富裕"压舱石",规范订单农业、 优化利益分配、健全风险共担体 系;推动产业提质增效,培育乡村 振兴"新引擎",延伸产业链条、加 强品牌建设、促进产业融合;强化 政策要素保障,打造持续发展"助 推器",加大财政支持、创新金融服 务、强化人才科技支撑;提升农民 参与能力,激活内生发展"原动 力",加强宣传引导、开展技能培 训、完善参与机制。

这份凝聚着各方智慧的协商 报告,不仅是对原州区联农带农工 作的全面总结,更是推动乡村全面 振兴示范县创建的行动指南。原州 区将继续细化落实各项举措,让联 农带农的纽带更牢固,让农户的增 收路更广。

## 协商议事聚民心 老旧长廊焕新颜

利通区金塔社区以民意为导向打造幸福休闲空间

廊的凳子太硬了,不爱来这,现在不 仅好看了,还有垫子,也能约老伙计 一起下棋,真是太舒心了。"近日,利 通区金星镇银塔小区的新长廊里,居 民们围坐在一起,脸上满是笑意。

银塔小区的长廊曾是邻里日常休 闲、交流互动的公共空间,承载着不少 居民的生活记忆。但随着使用年限增 长,长廊逐渐出现结构老化、材质褪 色、座椅过硬等问题,既影响小区整体 风貌,也让老年居民望而却步,改善休 憩环境成为老年群体的共同期盼。

民有所呼,我有所应。金塔社区 得知居民诉求后迅速行动,将长廊升 级改造纳入民生实事清单。为让改造 更贴合居民需求,社区网格员通过线 上微信群征集意见、线下上门走访座 谈等方式,广泛收集居民尤其是老年 群体的建议。社区创新搭建"围炉煮 茶"协商议事平台,邀请居民代表、老

本报讯(记者 邓 蕾)"以前长 年协会成员围坐一堂共商方案。"希望 亭子上方加些优美诗句,增添文化气 息""要是能增设棋牌桌,我们老伙计 就能常聚着下棋了""座椅硬得很,能 不能加层垫子"……协商会现场,居民 们畅所欲言,社区工作人员逐一记录 梳理,将合理建议全部融入改造方案。

如今的长廊已焕然一新:朱红色 栏杆锃亮夺目,两侧墙面点缀着雅致 的古诗词,新增的棋牌桌满足了邻里 对弈需求,柔软的蒲草垫让休憩更舒 适,温暖惬意的氛围吸引着居民纷纷 前来打卡

"此次长廊改造是社区协商议 事、服务民生的生动实践。"金塔社区 党委书记杨婷表示,社区将继续聚焦 居民急难愁盼问题,常态化搭建协商 议事平台,用一件件暖心事、实在事 提升居民的幸福感和归属感,让社区 治理更有温度,让社区真正成为居民 心中的"幸福家园"。

#### 打破环阅海"小围墙" 串起文旅消费"大链条"

(紧接01版) 更敏锐捕捉到制约消费 升级的深层矛盾——供给端同质化 竞争,环境端配套服务不足,信心端 居民诉求待回应,而文旅领域的体制

机制壁垒,成为突出堵点之一。 "阅海湾休闲旅游度假区作为自 治区级旅游度假区,本应是银川文旅 消费的'黄金名片',却因为多头管、 各自干,把好资源拆成了'碎片'。"参 与调研的委员们发现, 览山公园由银 川文化旅游发展集团运营,花博园归 属城投运营管理公司,阅海国家湿地 公园则由阅海实业集团负责,三家国 企"各管一摊",缺乏统一规划与协同 联动。委员们在实地走访中发现,本 该串联成珠的水资源与景观资源,被 一个个项目筑起的"小围墙"分割,无 法形成产业链协同效应,票务系统又 各自为战,把顺畅游览拆成反复跑腿 的麻烦事,道路、设施标准五花八门, 既"不搭调"又重复花钱,难成气候。

"问题表象在分治,根源在体

制。"调研组经过多轮座谈、梳理权责 清单,终于找到症结:在行政监管层 面,银川市水务局、园林局、阅海湾商 务区等多个部门权责交叉,规划审批 多头管理;在运营主体层面,市、区两 级国企分属不同监管体系,资源投入 重复浪费;在社会资本层面,因整合 难度大,投资者需与多个主体谈判, 投资意愿显著降低。

如何打破"围墙",让割裂的"珍 珠"串联成链?这不仅是阅海湖的考 题,更是许多景区在发展中需要面对 的挑战。在综合22家企业的访谈记 录、5市的消费数据和10余场座谈会 意见后,《聚焦提振消费 助力"奋力 打好投资消费稳定增长攻坚战"民主 监督报告》出炉。报告不回避问题, 更深挖根源,其中"推动阅海湾片区 文旅资源一体化运营"的建议,精准 戳中了"破除体制壁垒、释放消费潜

力"的关键。 这份民主监督报告报送自治区

党委和政府后,被快速转办至相关责 任单位。针对报告提出的阅海湾文 旅资源整合问题,银川市成立由分管 副市长牵头的工作专班,将发改、文 旅、国资、自然资源等部门的力量拧 成"一股绳",以"优化国有经济结构 布局、深化文旅产业融合发展"为目 标,启动阅海湾片区文旅资源一体化 改革工作。

"改革的核心是'统'——统一规 划、统一运营、统一品牌。"目前,工 作专班已梳理出2227公顷环阅海片 区的管理边界,明确要打破"多头监 管""各自为政"的运营格局,通过股 权整合,全面提升环阅海文旅的规 模、实力和效益,加快文旅产业转型

"打通体制壁垒只是第一步,关 键在于'串珠成链'后如何'点石成 金'。"参与调研的自治区政协委员 杨燕萍建议,要深度挖掘环阅海片区 的生态、文化、休闲价值,科学规划并

开发水陆联动、昼夜兼顾的复合型旅 游产品。例如,整合水上运动、湿地 研学、览山观演、花博休闲等资源,打 造"吃住行游购娱"全链条的阅海湖 生活方式品牌,推出覆盖全园区的 "一票通"或"主题套票",变单一门票 经济为综合消费经济,形成"引客来、 留客住、让客购"的良性循环。

聚焦热点建言献策是委员们的 职责所在,更是政协"履职为民"的 生动体现。在"提振消费"这一关乎 经济发展与民生福祉的热点领域, 委员们主动下沉一线,结合行业痛 点与调研数据提炼核心建议,将热 点问题转化为有数据支撑、有实操 路径的提案。

打开宁夏政协数字智能化平台, 在"提案管理"中,记者找到自治区政 协委员提交的关于提振消费的提案 和社情民意信息20件(篇),涵盖文旅 融合、乡村消费、新型消费等多个领 域,既有宏观层面的机制建议,也有

微观层面的实操方案。

如何提振消费,将更多热度"变 现"? 九三学社宁夏区委会在《关于 多措并举促消费 释放消费新动能的 提案》中,建议以环阅海湖旅游片区 等宁夏旅游资源为核心,充分发挥片 区整合后资源集中、业态丰富的优 势,聚力打造家门口的"诗和远方", 重点开发针对本地家庭的周末微度 假,推出"特色露营+水上运动体验+ 研学+日落观景"等组合包,让更多宁 夏人的文旅消费留在宁夏。

农工党宁夏区委会提交《关于进 一步挖掘旅游内需 释放文旅消费潜 力的提案》,呼吁对原有的文体旅产 品进行摸底和整合,融入当地特色文 化风俗和体育项目,优化旅游路线, 以产品特色化助推文体旅产业良性 竞争。利用5G、大数据、人工智能等 技术赋能文体旅产品开发和优化升 级,搭建多元化、个性化、体验性强的 文体旅消费新场景。

自治区政协经济委员会在开展 民主监督调研过程中,聚焦如何用首 发经济撬动消费新格局,提交《关于 加快首发经济发展 促进消费稳定增 长的提案》,建议主动对接国家部委, 在首店品牌引进、跨境消费便利化、 文旅融合创新等领域争取专项政策 支持。

"以前总觉得政协提案离我们很 远,经过了解才发现,家门口的演唱 会、景区的通票,都有委员们建言的 结果。"银川市民李女士的感受,道出 了政协履职与群众生活的紧密联系。

"民主监督不是'一督了之',提 案办理也不是'一办完事',要持续跟 踪、动态调整,让政策始终贴合群众 需求、适应发展变化。"自治区政协提 案委员会相关负责人表示,专委会将 紧盯协商成果转化"最后一公里",推 动建议落地为具体政策、转化为实际 行动,为全区经济社会高质量发展贡 献政协智慧。