

让民意有处说 让难题有人解

——西夏区北京西路街道建设巷社区以协商民主绘就基层治理新图景

本报记者 韩瑞利

“以前小区停车位‘抢车位’，楼顶漏雨投诉了好几次没解决，现在通过‘红色议事亭’协商，难题一一化解。”近日，家住西夏区北京西路街道建设巷社区银巴小区的居民赵瑞基指着崭新的停车位和修缮一新的楼顶，言语间满是欣慰。

作为老旧小区集中的城市社区，建设巷社区始终坚持以党建为引领，独创“九心五线”党建工作法，构建“五治融合”基层治理新格局，通过“方法创新—品牌塑造—问题破解—空间再造—服务升级”的完整治理链条，让协商民主成为破解治理难题、增进民生福祉的“金钥匙”，实现了资源整合与服务提质的“双提升”，让居民的获得感、幸福感、安全感在家门口升级。

党建引领筑平台 协商民主有“支点”

“基层协商民主，关键在党建引领、平台搭建上。只有让群众有地方说话、有渠道议事，才能真正实现‘众人的事情由众人商量’。”建设巷社区党委书记李喜喜介绍，社区牢牢把握党建引领这一“定盘星”，构建“一核多元”治理体系，将社区党委作为协商民主的中枢，统筹协调各方力量，让协商议事有组织、有章法、有实效。

为打破居民议事“找不到门路”的困境，社区精心打造“红色议事亭”“党群温馨庭院”等。“以前觉得社区事务都是干部说了算，现在有了议事平台，我们的意见能直接被采纳。”参与过多次议事的老党员史忠彦说。

在机制建设上，社区创新推行“六步工作法”，从收集问题、拟定议题、议前调研，到组织协商、公开结果、监督执行，每一

个环节都让居民全程参与、全程监督。为确保协商覆盖无死角，社区强化网格党组织建设，实行“一网格一支部、一楼栋一党员”制度，引导老党员、在职党员“亮身份、亮承诺、亮职责”，深入楼栋单元收集民意、传递诉求。去年以来，网格员收集各类民生诉求达130余条，其中95%以上通过协商机制得到有效解决。

多元共治聚合力 社区治理有“活力”

“社区治理不是独角戏，而是大合唱。只有发动各方力量共同参与，才能形成治理合力。”建设巷社区坚持“资源共享、多方共治”，激活居民自治主体作用，让协商民主成为凝聚共识、汇聚力量的重要载体。

建设巷社区积极搭建多元共治平台，组织党员、居民代表、物业公司、辖区单位、包片单位共同参与社区公共事务协商，围绕物业服务、环境提升、邻里纠纷等议题凝聚共识。在小区环境整治过程中，通过协商确定“居民出力、物业尽责、社区协调”的治理模式，居民志愿者参与清理楼道杂物，物业公司加强日常保洁，社区协调解决垃圾清运问题，让曾经杂乱的小区变得干净整洁。

为延伸便民服务触角，建设巷社区通过协商联动多方资源，联合银川爱尔眼科医院、康美口腔院等开展健康义诊活动，为居民提供免费体检、健康咨询服务；组建社区治安保卫委员会，开展普法宣传、法律援助，提升居民法治意识；依托“春风行动”为青年群体搭建就业服务桥梁，为老年人提供健康宣讲、生活帮扶等，为青少年开展“护航青春 守护成长”安全教育活动，构建全周期关爱服务体系。

建设巷社区充分利用居民网格群、综治平台等线上渠道，让上班族、年轻人随时随地参与协商；通过“社区开放日”“移动办公桌”等线下活动，将协商平台搬到居民身边，建立“群众点单、社区接单、及时办单”的响应机制，实现小事马上办、大事合力办。依托新时代文明实践站，社区开展理论宣讲、文化惠民、科技普法等各类公益活动24场次，丰富群众精神文化生活；建立“助老、助困、助医、助学、助残、助孤”社会救助体系，通过动态管理和关爱台账落实精准帮扶，筑牢民生保障底线。



近日，全凤区长城中路街道全域蓝湾小区内，两名儿童在玩耍中不慎引燃三辆电动自行车。事发后，社区、派出所、物业第一时间联动，搭建民主协商平台，召集儿童监护人及车主面对面沟通。

协商中，儿童监护人主动承认疏忽并致歉，车主理性表达诉求，各方当场就赔偿金额、支付方式达成共识，监护人现场履行赔付义务，车主对结果表示满意。

本报记者 邓 蕾 摄

人大代表搭平台 协商解决居民“烦心事”

本报讯（记者 邓 蕾）近日，困扰金凤区贺兰山中路街道阅海万家D区32号楼24户居民数月之久的低频噪音问题，在辖区人大代表的积极协调与持续跟进下，得到彻底解决。居民代表郭先生将一面锦旗送到社区人大代表联络站，向履职为民的银川市、金凤区两级人大代表王宁表达谢意。

自供暖季开始，受负二层商场水泵房运行影响，32号楼四层以上居民家中便出现持续低频噪音，夜深时尤为凸显，严重影响居民休息。居民多次向商场管理方反映，均以“设备正常”为由未获解决。

接到群众求助后，王宁迅速组建由社区网格员、物业工程师构成的“降噪专班”展开调查。她与工程师一同深入闷热的水泵房查找噪声源头，并逐户上门，在不同时段实地感受噪音影响，详细记录“夜间11时后最明显”“卧室比客厅更响”等一手信息。为推动问题精准解决，王宁协调商场方借来专业监测仪，通过“启停实验”对水泵运行与室内噪音进行同步比对。

为促成问题妥善解决，王宁邀请金凤区人大代表、律师杨斌斌，组织商场管理方、物业公司、设备维护人员及居民代表召开“居民议事会”。会上，睡眠记录、监测数据一一呈现，杨斌斌从法律角度释明责任，设备师傅解析噪音成因。在代表们的耐心沟通与法理阐释下，商场方承诺立即整改。在王宁督促下，商场聘请专业公司制定方案，为水泵加装减震垫、为管道包裹隔音棉、在机房增设吸音板。施工期间，社区全程跟进，避开居民休息时间作业，并通过微信群实时通报施工进度，确保施工过程公开透明。经过半个月整改，困扰居民数月的低频噪音彻底消失。

协商破题解民忧 民生实事有“温度”

“飞线充电太危险，能不能加装集中充电桩？”“小区北边没有直饮水机，老年人取水不方便……”在建设巷社区的协商议事记录簿上，密密麻麻地记着居民的各类诉求。社区始终坚持“协商于民、协商为民”，把居民的“关键小事”当作“头等大事”，通过精准协商破解治理痛点，让民生服务更有温度。

银巴小区作为典型的老旧小区，停车难、楼顶漏雨等问题长期困扰居民。社区通过网格员收集到这一集中诉求后，立即启动“六步工作法”，组织居民代表、物业公司、施工单位召开专题协商会。会上，居民代表提出“合理规划车位、优先保障老

年人停车”的诉求，物业公司则从成本、管理等方面说明情况，施工单位现场测算方案可行性。经过多轮协商，最终确定“拓宽小区小北门道路、增设6个停车位，同步开展楼顶清污和防水修缮”的解决方案。如今，银巴小区不仅新增了停车位，社区还集中清理了楼顶70吨历史遗留的建筑垃圾，解决了51户顶楼住户的漏雨难题，让“头顶上的安全”得到切实保障。

针对居民反映强烈的飞线充电隐患，社区启动协商机制，协调物业公司、电力部门、居民代表共同议事，最终达成“建设集中充电区域”的共识，新增7个简易车棚，加装10组共180个充

电插头和10组汽车充电桩，配套安装防火隔离板、12个高清摄像头、16具灭火器及24小时智慧安防系统，从根本上消除了安全隐患。

民生服务无小事，细微之处见真情。通过协商议事，社区在小区北边新增直饮水机，实现居民“家门口取水”；清理棉厂南区楼顶54台废弃太阳能，消除高空安全隐患；改造楼道声光控制照明灯，方便老年人夜间出行；完成重点区域监控系统建设和路面重修，让小区环境更宜居。去年以来，建设巷社区通过协商民主机制累计解决民生实事近60件，让居民的“问题清单”变成了“幸福清单”。

民主协商“金钥匙”打开基层治理“幸福门”

——利通区新民社区搭建“1+N”协商议事平台破解民生难题

本报记者 邓 蕾 文/图

利通区上桥镇新民社区成立于2020年6月，服务阵地总面积约800平方米，现有居民小区10个，常住户6426户、总人口1.3万人、常住人口12858人。

在城市基层治理的生动实践中，新民社区立足自身人口特点和民生需求，创新搭建“1+N”协商议事平台，建立起“居民点单、社区接单、协商办单、群众评单”的闭环工作机制，通过“议题从群众中来、方案由群众共商、成效让群众评判”的良性模式，将居民的急难愁盼问题转化为看得见、摸得着、感受得到的民生成果，走出了一条“众人的事情由众人商量”的基层治理新路径。

搭建协商议事“连心桥” 让居民从“旁观者”变“参与者”

“现在大家能坐下来一起商量社区的大事小情，感觉自己真正成了小区的主人。”说起小区的变化，塞尚明都小区居民王淑巧深有感触。

面对以往“社区干、居民看”的治理困局，新民社区精准破题，全力搭建“1+N”协商议事平台，以社区党总支为领导，广泛吸纳居民代表、物业企业、共建单位、法律工作者等“N”方力量参与其中，打破社区治理“单向输出”的壁垒，推动治理模式向“双向互动、多元共治”转变，让居民从治理的“旁观者”真正转变为“参与者、建设者、受益者”。

塞尚明都小区单元门更换项目，便是社区协商议事取得成效的生动缩影。因原有单元门老化、破损严重，不仅影响小区整体环境，还存在安全隐患，居民更换单元门的诉求十分强烈。了解诉求后，社区第一时间响应，先后组织召开5场协商议事会，从单元门的款式、材质选择，到施工时间、安全保障等细节，全程邀请居民代表参与讨论、参与决策，充分倾听居民的意见。

协商过程中，针对部分居民提

出的“新门颜色与小区整体风格不太协调”“材质不够耐用”等意见，社区第一时间召集设计方、施工方和居民代表共同商议，结合居民意见对方案进行及时调整优化。最终确定的单元门，既美观大气，又符合小区整体风貌。

“协商议事不是简单的‘坐而论道’，而是要让居民真正参与到社区事务决策中来，让治理更接地气、更合民意。”新民社区党总支书记杨晓玲介绍。近年来，社区持续完善协商议事平台建设，依托线上微信群、线下议事厅等载体，不断拓宽居民参与渠道。建立健全民生实事项目跟踪问效机制，定期对项目实施情况进行督查评估，及时发现问题、解决问题，确保民生实事“件件有着落、事事有回音”。

据统计，去年以来，新民社区已累计收集居民意见建议200余条，协调解决各类民生问题80余个，居民参与社区治理的积极性和主动性显著增强，共建共治共享的氛围日益浓厚。

聚焦民生需求“精准靶心” 让实事从“纸上”落到“地上”

协商议事的最终目的，是破解民生难题、增进民生福祉。新民社区

聚焦居民反映最强烈、最迫切的急难愁盼问题，把协商议事的成果转化化为办实事、解民忧的实际行动，让民生实事从“纸上规划”真正落实。

恒丰公共租赁住房小区建成于2017年，由于历史原因，小区一直未通天然气，300余户居民长期使用瓶装液化气，不仅成本高，还存在安全隐患。了解到居民的诉求后，新民社区立即启动协商议事程序，多次组织燃气公司、住建部门、小区物业和居民代表召开协调会，就管线铺设、费用缴纳、施工保障等问题进行深入协商。

为了让居民尽快用上天然气，去年，新民社区成立专项工作小组，安排专人全程跟进项目进度，及时解决施工过程中遇到的问题。经过3个月的努力，小区天然气顺利开通，居民们终于告别了“扛罐”时代。

除了恒丰公共租赁住房小区天然气开通项目，去年，新民社区还聚焦居民反映强烈的“取件难、停车难、充电难”等问题，在各小区安装智能快递柜10组，修建非机动车车棚8个，配套安装智能充电设备80个；针对上桥人家小区门禁系统老化问题，协调各方投入资金5余万元，对小区门禁系统进行全面升级，有效提升了

小区的安全管理水平。

此外，新民社区还充分发挥业主大会的民主决策作用，保障居民的知情权、参与权、表达权和监督权，广泛凝聚小区治理共识。新民社区将继续坚持党建引领基层治理，进一步完善协商议事制度，规范议事流程，明确议事范围，确保协商议事有章可循、有据可依。持续加强协商议事平台建设，通过线上线下深度融合，进一步拓宽居民参与渠道，让更多居民能够便捷地参与到社区事务中来。

在此基础上，社区还不断完善民生实事项目跟踪问效机制，定期对项目实施情况进行督查评估，及时发现和解决推进过程中的问题，确保每一项民生实事都能落到实处、取得实效。积极总结推广协商议事经验，着力培育一批协商议事示范小区，以点带面推动社区治理水平实现整体跃升。

“我们将始终聚焦居民需求，把协商民主贯穿于社区治理全过程，用心用情用力解决好居民的急难愁盼问题，努力打造共建共治共享的社区治理新格局，让居民的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。”杨晓玲表示。



利通区上桥镇新民社区组织物业管理负责人、居民代表围绕塞尚明都小区单元门更换项目召开协商会。

民主协商解难题 消防安全进万家

本报讯（记者 黄 蓉）“以前有居民把电动车推上楼充电，现在安装了电梯阻车器，从源头上杜绝了安全隐患，心里踏实多了。”近日，贺兰区富兴街街道花园社区正基如意府小区居民王女士说。

正基如意府小区于2023年建成投用，现有住户200余户。随着入住率不断提升，小区电动自行车数量持续增加，电动车进梯上楼、私拉“飞线”充电等问题日益突出，成为高层住宅消防安全的重大隐患。

接到居民反映后，花园社区第一时间入户走访，现场核查，全面掌握隐患实情。为从根本上解决问题，社区及时牵头召开协商议事会，邀请小区物业及居民代表共同商议对策。经多轮沟通协商，各方一致确定：为小区高层电梯统一加

装电动车智能阻车装置，以科技手段筑牢安全防线，切实保障居民生命财产安全。

安装期间，花园社区联合物业公司组织工作人员全程跟踪服务，协调施工单位错峰作业，最大限度降低对居民出行的影响。通过居民微信群、张贴公告、现场讲解等方式，广泛宣传电动车进梯入户的安全危害与阻车器工作原理，引导居民自觉遵守消防安全管理规定，主动配合安装使用。

目前，正基如意府小区18部高层电梯均已完成电动车智能阻车器安装及调试工作，全部投入使用，电梯内违规推电动车上楼现象得到全面遏制。居民纷纷表示，阻车器识别精准、运行稳定，既守住了安全底线，又不影响正常出行，真正把民生实事办到了群众心坎上。

重庆黔江区委书记与委员共绘交通物流枢纽蓝图 通道经济“活”起来

近日，重庆市黔江区政协五届五次会议开展专题协商，区委书记罗成与委员们围绕“融入西部陆海新通道，建设区域综合交通枢纽”主题，共商发展大计，共谋开放新篇。

黔江是纳入成渝地区双城经济圈规划建设城市，又是西部陆海新通道重要节点城市。如何将区位优势转化为经济发展胜势，成为委员们热议的焦点。

“要以扩大内陆开放为引擎，打造区域枢纽经济增长极。”许波委员建议，完善重庆东进南下的交通物流枢纽设施，集聚发展枢纽偏好型产业，提升公共服务水平和旅游流量，促进业兴、人聚、城建，助力渝鄂湘黔边际区域中心城市建设。

聚焦物流业发展短板，吕凤莲委员建议，依托通道和园区推动产业集聚发展，提升物流服务效能，完善市场化组织体系，让通道经济真正“活”起来。“要实现从过境‘流量通道’到枢纽‘经济高地’的转变。”屈景勇委员呼吁，全面提升物流核心竞争力，将交通流量转化为

产业集聚和价值创造的经济增量。

针对货主找车难、车主找货难、中小商户找仓难等问题，吕雪松委员建议，建设武陵山区区域性物流信息公共平台，让渝鄂湘黔等周边地区的货源、运力、仓储等信息在平台上“跑起来”，实现智能匹配、一网通达。

韦丽秋委员以黔江高新区企业为例，直言物流通道单一、成本已成为企业发展瓶颈。她建议，打通黔江至宜昌至长三角水陆联运通道和黔江至珠三角通道，整合片区货源，切实为企业降本增效。

罗成认真听取委员发言，并要求相关部门研究吸纳，转化为推动工作的有力举措。他表示，要在“扩通道、转方式、强平台、聚力量、集货物、分产品”等方面下功夫，着力构建“通道+枢纽+网络+平台”现代物流运行体系，推动区域交通物流综合枢纽加快形成，为加快建设渝鄂湘黔边际区域中心城市提供有力支撑。

（据《人民政协报》）