

# 爱邻议事日“议”起行动解民忧 成都基层巧用民意“金钥匙” 开辟治理“新路径”

为贯彻落实党的二十届三中全会精神，健全协商民主机制，丰富协商民主方式，切实推动全过程人民民主在基层落地落实，各镇(街道)按照《成都市小区(院落)“爱邻(20)协商议事”操作指引》，加快完善协商民主体系，指导各村(社区)扎实开展形式多样的“爱邻协商议事”活动，积极营造“有话好好说、有事好商量”的社会氛围。11月以来，本报记者走访成都各镇(街道)，看成都基层如何了解民情、集中民智、解决民忧、维护民利、凝聚民心，共同解决小区治理中的烦心事、难心事、揪心事。

## 探索“双心”模式 构建有温度的协商议事机制

东湖街道石牛堰社区有6个物管小区，存在“楼顶种菜”“绿植破坏”“邻里纠纷”“物业矛盾”等治理难题。今年以来，社区党委通过构建“领航聚心”与“治理同心”的“双心”模式，积极探索党建引领基层协商议事新路径，由社区“五方会议”提



“爱邻议事会”。

档升级为“爱邻协商议事会”，引导居民通过有序、理性协商积极参与社区治理。

社区深化“爱邻议事会”议事机制，以“1+1+6”爱邻共享家微网格员服务矩阵为发力点，串联起社区党群服务中心、“两新”组织蓉城驿站、小区微网实格服务站，将“爱邻”建在居民身边、建在百姓中间。以街道物业纠纷“3D工作法”为指导，搭建了小区、两新组织和解平台、社区调解平台。聚焦“亮身份、建阵地、聚力量、提服务”四个方面，由社区党组织书记牵头，小区党建指导员、物业专管员等相关人员参与，将服务重心下沉，同时又把问题带上来，推动实现化解物业纠纷“有人做、及时做、长期做”，形成具有石牛堰温度的协商议事共治闭环。

## 创新治理模式 畅通民意征集“直通车”

为应对复杂治理难题，金土社区坚持党建引领，深入贯彻“人民城市人民建，人民城市为人民”的理念，以地区发展模式为指导，创新提出“1+2+4+X”社区治理工作模式——坚持1个人民建议征集工作机制，拓宽线上线下2条征集渠道，建立4级响应工作体系，化解多项急难愁盼问题。

金土社区推出“三单八步”工作法，制订“建议征集记录单、问题解决白名单、办理回访追踪单”三项清单，创新“受理、调研、评估、计划、行动、督查、反馈、评分”八步闭环工作法，积极动员党员、居民骨干、自组织、物业等多元力量，推进高质量“金点子”的转化实施，凸显了问计于民、问需于民的治理理念。

依托“爱邻(20)议事日”工作法，金土社区搭建民主协商平台，确保居民意见畅通无阻。线下，社区以党群服务中心为主阵地，设置7处建议征集箱，召开居民坝坝会及协商议事会，开设星期五“书记接待日”，联动物业作为信息收集员，常态化收集居民诉求。同时，以“微网实格”为载体，结合“四下基层”工作开设“下访日”，推动社区干部、网格员下沉一线，与居民面对面交流，确保建议直达有回应。

线上，利用社区微信公众号开设“人民建议征集专栏”，结合小区群、楼栋群等居民群，形成“双线”融合互补的征集网络，实现全覆盖、多渠道的信息收集，进一步打通建议征集的神经末梢，确保党群沟通渠道畅通无阻，有效提升了居民参与度和满意度。为构建“四早四快”处置机制(早预见、早受理、早响应、早反馈;快研判、快办结、快复盘、快闭环)，金土社区依托“建议征集记录单”，将居民建



日常走访，收集民意。

议按紧急与重要程度分为“蓝、黄、橙、红”四类，建立由83名微网格员、11名网格员的10名两委干部、1名社区党委书记组成的“1+10+11+83”四级工作体系。

金土社区积极整合物业、共建单位、社区合伙人及社区基金等多方资源，紧密关注并高效转化民众建议，不断推动基层治理模式的创新与发展。

从人居环境入手，打造和美“新风貌”。社区以居民休闲需求为导向，充分利用并激活社区闲置空间，实施“椅变新生”行动，对书香云亭小区的艺术架进行改造升级，有效消除安全隐患，同时保持社区环境的整洁与美观。

从迫切需求下手，化解居民“愁心事”。社区聚焦同森锦熙小区产权办理难题，社区联合多个相关部门，简化流程，加

速办理。截至目前，已成功为1272户居民办理产权登记，535户居民已完成办证，切实解决了居民的“愁心事”。

从“一老一小”着手，用情做优“暖服务”。金土社区通过实施党群服务中心亲民化建设，打造集多功能于一体的养老综合体，开展丰富多彩的助老志愿活动，惠及辖区3000余名老人。同时，还开设儿童公益课堂与托育班，有效缓解双职工家庭在子女教育方面的压力，积极营造儿童友好社区氛围。

下一步，金土社区将继续以民意征集为“始发站”，以人民建议征集为“直通车”，以群众满意为“落脚点”，不断织密人民建议征集网络，持续走深走实社区治理，不断提升群众的参与感、获得感、幸福感。

## 征集意见“拉家常” 共建共治“筑新家”

西河街道结合“有事来协商”“有事找纪检”活动，深入开展人民建议征集活动，实行“收集、研办、反馈”工作机制，广泛收集群众意见建议，倾听群众呼声，切实解决群众“急难愁盼”问题。

西河街道馨竹苑小区作为金壁社区安置小区，聚集安置了原万兴乡斑竹村居民，通过前期社区保障资金项目的开展，居民志愿者微创投模式已初步具备。同时馨竹苑利用“绿意堂、颐养院、童趣园”三个功能阵地作为居民协商议事阵地，发挥协商议事作用，获得了居民们的一致好评。2024年依托社区保障资金馨竹苑馨秀厅自组织队伍能力提升项目，在街道指导以及社区推动下，成立小区自管委员会，进一步利用微创提案，针对小区议题，进行协商议事，共同解决小区问题。

金壁社区积极组织党员干部、自管委员会以及志愿者团队收集小区问题，自管委员会队长作为议题发起人针对收集到的小区需求，组织自管委骨干、志愿者等开展协商议事讨论，进一步梳理小区资源，探索小区服务，再经过社区创投评审会成员进行评审及筛选，最终确定可落实实行的、有效契合小区治理痛点与难点的议题，为居民群众办实事。

为更好地促进协商结果的落实，社区组织骨干交流会、能力提升学习、赋能培训等活动，有效联动志愿者团队、党员骨干、楼栋长、自管委员会进行交流，更好地对小区问题及创投活动开展进行充分讨论，做到“有问题好协商、大问题先协商、急问题快协商、难问题多协商”。同时，金壁社区利用“三和供销社”志愿者积分兑换平台，进一步完善积分兑换机制，有效激励志愿者参与创投公共事务，进一步调动协商议事积极性。

截至目前，针对小区公共议题，社区解决小区滑梯地面营造320平米，种植150余棵绿植改善小区环境面貌，翻新维修座椅80张，扩大休闲区域25平米，开展儿童系列兴趣课堂4次，充分发挥自管委员会在小区协商议事过程中的作用，为居民持续参与社区发展治理发挥积极作用。

西河街道将继续着力指导各社区不断完善优化人民建议征集工作机制，让更多力量加入基层“共治”，更高效解决居民问题，满足群众需求，以可感可及的治理成果，大力提升辖区居民的获得感、幸福感、安全感，让全过程人民民主在西河落地生根。

华西社区报记者 冯泮 张丽 沈悦 受访者供图



自管委员会发起议题居民骨干共同讨论。