

盐渎街道：“民情小摊”解民忧，架起党群连心桥

小区门口摆个摊，不卖瓜果蔬菜，不卖油盐酱醋，专“收”老百姓的烦心事，这样的“民情小摊”，你见过吗？这个不卖货的“小摊”，到底怎么帮百姓解愁？

吴彦萱 朱小燕
郑智文 姜振军



小区门口“民情小摊”听取居民诉求，化解邻里百家愁 通讯员供图

“楼下就能说上话”，小摊化解邻里百家愁

盐渎街道商品房与老旧安置小区交错，电梯故障、邻里噪声、夜市油烟、停车拥堵……这些是居民反映最集中的问题。

香城世家居民王阿姨长期受邻里噪声困扰，楼上孩童跑动的声响严重影响其休息，此前多次通过物业、12345热线反馈，问题始终未得到有效解决。自从“民情小摊”常态化出摊，王阿姨下楼即可对接网格员，工作人员当日便上门沟通协调，高效化解邻里困扰。

神州路网红夜市人气旺，投诉也跟着来。据介绍，百余家餐饮摊

位油烟往外直排，居民张先生抱着试一试的心态到小摊反映油烟扰民问题，驻点工作人员第一时间联动社区、城管、市场管理方协同处置，推动餐饮摊位统一加装油烟净化设备，落实专人每晚定点巡逻管控，实现长效规范管理。

还有部分群众明知诉求短期难以解决，但心中烦闷无处排解。到小摊跟工作人员唠唠家常、说说心事，有人耐心倾听开导，郁结疏解不少。这个小摊，也成了居民的“排忧解难杂货铺”。

“小事不出小区”，三级处置机制让诉求件件有回音

面对繁杂多样的民生诉求，盐渎

街道建立起清晰高效的三级处置机制：现场即办、平台上报、领导督办。

居民张女士家中渗水，在“民情小摊”登记诉求后，工作人员当即联系物业上门勘查，制定分时段检修方案，一周之内渗水问题得到彻底解决。小区保洁不到位、垃圾随意堆放等简易事项，工作人员直接协调物业现场整改，大部分问题当天处置完毕，办结后工作人员还会电话回访核实满意度。

遇到超出工作范围的复杂难题，工作人员完整记录诉求、拍摄现场照片，第一时间录入基层治理平台。为避免群众担心诉求石沉大海，街道建立完整民情台账，事项每流转至一个层级时，工作人员都主动致电告知进展，让居民心里有数。针对维

修基金启用难、业主签字烦琐、高空作业复杂等“硬骨头”和历史遗留矛盾，由街道挂钩领导牵头督办。

从现场诉求收集、线上平台录入，到统筹分派、职能部门协同处置，再到办结回访，整套工作形成完整闭环。无论问题当场化解还是逐级上报，全部做到事事登记在册、件件反馈回音。

小摊不卖货，暖的是万家灯火

在“民情小摊”现场，一张简易长桌、几把普通座椅，没有叫卖喧闹，只有干群暖心拉家常。小摊摆出来的不是商品，而是老百姓藏在心底的心里话；解决的不是生意往

来，而是家家户户门口的烦心事。

“民情小摊”固定每月1日至3日集中“出摊”，自常态化服务开展以来，辖区内34个流动服务点位，累计收集民意诉求594条，现场快速处置小微民生问题557件。盐渎街道社会治理办公室负责人坦言，从群众为一件事来回跑腿，到干部下沉摆摊等候群众；从热线工单多层周转，到面对面沟通快速解难，街道用最朴素接地气的方式，把贴心服务送到居民家门口，打通服务群众的“最后一米”。

下一步，街道将持续优化“民情小摊”服务模式，把服务点位办得更稳固、服务做得更暖心，确保群众每一桩烦心事都有人倾听、有人负责、有处理结果，持续搭建党群连心桥，不断提升基层治理温度。

图说
我们的
价值观

祖国
是我家

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善

