

在喧嚣的城市中,社区作为基层治理的“最后一公里”,承载着居民对美好生活的殷切向往。位于西宁市城西区胜利路街道的北商业巷社区,一场以“主动治理”为核心的变革正在进行——

在社区“圆桌听证会”“居民说事点”“1+6小棉袄”“走亲日记”“1+4”快速化解机制”等治理方式的推动下,居民的反馈诉求渠道更通畅了,一件件

操心事、烦心事、揪心事在社区内得以快速解决;

胜利路39号院、49号院的居民们,正因院内楼道墙体、地面等公共设施改造完成而满心欢喜,院内环境干净整洁,出行道路平坦,就连每天进出家门时,心情都舒畅愉悦;

另一旁,胜利路43号院、45号院里热闹非凡,居民们围坐在一起,高兴地聊着实施煤改电

工程后,今年冬天取暖环保方便,脸上的笑容灿烂起来……

自“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作启动以来,北商业巷社区锚定“以人民为中心”的核心目标,将群众需求作为工作导向,通过系统化推进走访、精准化破解难题,有效打通服务群众“最后一米”,让“群众呼声”变成了“幸福回声”。

北商业巷社区:

把群众呼声变成幸福回声

——西宁市“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作一线探访系列报道之一

走访解忧:

联合办公机制驱动,及时化解矛盾

“走千家、入万户不是目标,访民情、解民忧才是关键。”北商业巷社区党委书记严红新说。

严红新介绍,北商业巷社区与其他社区相比,具有老旧楼院多、特殊人群多、人口流动性大的特点。社区辖区总面积约0.14平方公里,规模较小,现有2641户7378人,13个小区楼院,划分为8个网格(其中3个为专属网格),社区工作人员共17人。在13个小区楼院中,仅有万方城是新建小区,最老的楼院是一栋建成于1968年的企业家属楼。老旧小区居民多为企业退休职工,年龄偏大。同时,因地处商业密集区,个体户租住较多,人口流动大,房屋买卖频繁。

针对辖区具体情况,北商业巷社区在开展“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作时,采用“错时走访+线上补访”模式,“白天访住户、晚上访上班族、周末访重点户”,确保入户走访不走场。截至目前,已走访群众2285户、3952人,商铺企业303家。

在走访过程中,社区工作网格长、网格员主动介入矛盾纠纷,结合社区实际,推行“1+4”快速化解机制,即:通过社区党委接单,“网格员+社区调解员+民警副书记+法律顾问”联合办公的形式快速化解居民矛盾纠纷,发挥好调解“第一道防线”作用,让小事化解在社区、温暖传递在邻里,让“我为群众办实事”更贴百姓心。

五四大街54号院的一户居民,因母亲遗产分割和父亲赡养问题引发家庭矛盾。在走访入户得知相关情况后,社区当即启动“1+4”快速化解机制前往调解。大家一同来到居民家中,法律顾问和穿警服的副书记耐心解读政策,社区工作人员真情实地疏导情绪。在大家的共同努力下,矛盾纠纷得到妥善解决,一家人也解开了心底的结。

在这场调解中,穿警服的副书记王刚发挥了重要作用。开展“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作以来,王刚只要在辖区,就会格外留意居民们是否遇到揪心事、是否有需要他帮忙解决的事。

今年7月,辖区居民张先生满脸愁容地找到王刚,请他帮助化解家中积怨已久的矛盾。原来,张先生36岁的女儿不仅长期赋闲在家依赖父母生活,还要求父母将退休工资悉数交给她支配,家中更是因疏于打理而脏乱不堪。

了解情况后,王刚立即前往张先生家。面对眼前的情景,他严肃指出了张先生女儿的错误,并结合情理与法理耐心劝导,既点明其行为的不妥,也剖析了过度依赖背后的问题。经过调解,张先生的女儿认识到了自身错误,承诺会进行改正。

前不久,王刚回访时发现,张先生家中变得整洁干净了,张先生的脸上也露出了久违的笑容。



罗廷京摄

改造暖心: 工程改善环境,居民生活变了样



近日,在胜利路电子城附近,一场关于社区服务的变革正悄然发生。自“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作启动以来,居民与社区之间的互动更加频繁,问题解决也更为迅速。

过去,由于信息不对称和沟通渠道不畅,居民在遇到问题时往往难以得到及时回应。如今,随着社区工作人员的入户走访,居民们的热情明显提升,不再像以前那样藏着掖着,而是主动向社区反映问题,寻求帮助。

值得一提的是,社区在解决问题的过程中展现出了极高的效率和透明度。

在试点工作开展中,北商业巷社区充分发挥辖区网格长、单元长、楼栋长的作用,同时联合社区在各楼栋推选热心居民作为联络员,走访中遇到困难可立即协助处理,并督促发现问题整改工作,同时帮助社区收集问题线索,形成“入户走访+日常

联络”的双重保障,避免问题“反弹回潮”。

今年6月,胜利路39号院、49号院的居民联络员发现该楼院内楼道墙体、地面被雨水长期浸泡破损严重,院中居住的老人较多,存在极大的出行隐患。他立即将情况反映给网格长毛海霞,在接到反馈后,毛海霞第一时间向社区、街道汇报情况。

严红新说,因为这件事是关乎居民生活的事,因此社区召集两个楼院的居民,召开“圆桌听证会”,与相关部门共同商讨方案。

“圆桌听证会”上,由居民投票确定了采用结实耐用的不锈钢扶手,沿用之前的塑胶地面,老年人行走时防滑、脚感柔软舒适。施工过程中,居民们还能随时提出改进建议,真正实现了“我的社区我做主”。这种公开透明的处理方式赢得了居民的一致好评。

“我们雨天在凉亭里打牌,天气好就在院子里的健身器材上活动。”39号院的

居民王阿姨笑着说,院子里的老人们都说现在每天都过着幸福的日子。

与之紧邻的胜利路43号院、45号院,也迎来了居民生活的重大转折点——开展煤改电工程。

老居民张军昆告诉记者,两栋楼院分别建于1968年和1974年,是曾经的省一建家属院。由于建造年代久远,楼内没有上下水,居民只能在每个楼层的公共厕所如厕。做饭取暖也依靠电灶、电磁炉、煤炉子。

据了解,对这两个楼院进行煤改电改造,主要是为了解决长期以来困扰居民的取暖问题。居民们冬季取暖主要依赖烧煤,不仅污染环境,还存在一定的安全隐患。此次煤改电工程的实施,将彻底改变这一现状,为居民们带来更加安全、环保、便捷的取暖方式。

煤改电工程主要包括电表更换、线路改造以及暖气设备的安装等环节。目前,工程已提前完工并投入使用。这个冬天居民们告别了烧煤取暖的历史,享受到清洁能源取暖的便利。

“工程提前完工,在寒冷的冬天我们家里也能温暖舒适。”“在政府和相关部门的共同努力下,小区的居住环境得到了提升和改善。”“今年冬天老母亲不会因为屋子里冷感冒了。”……居民们为此次煤改电工程的实施点赞。

除了解决居民集中反映的难心事,社区还关注着居民自身的急难愁盼。针对居民反映的上下水、电路老化、门窗修理等小问题,社区网格长主动承担起中间协调的角色,不仅及时回复居民的诉求,还督促物业尽快解决问题。这种高效的工作机制大大提升了居民对社区的信任度和满意度。

暖心守护: 聚焦困难群众,落实政策关怀

记者来到万方城3号楼的刘隧显家中,50多平方米的房子住着一家四口。刘隧显有一位长期卧床不起的老母亲,自2022年摔伤导致行动不便后,夫妻俩便轮流日夜守护在她身边。为了方便照顾老人,刘隧显的爱人宋长萍辞去了原本在超市的工作,刘隧显则利用自己的水电技能,在物业和社区打零工来维持生计。他们患有先天残疾的儿子,虽然已有31岁,但还不能完全像正常人一样生活。

网格员毛海霞在入户时了解到,刘隧显身患膀胱癌,爱人宋长萍也身患肾结石。为此,她向社区提出了计划生育特扶的申请,忙前忙后收集、填报资料,最终让刘隧显享受到省市区三级补贴一年共9220元。

受益于西宁市对残疾人就业安置以及最低生活保障等政策,刘隧显的儿子被安排到青海省青少年活动中心从事绿化工作,不仅有了稳定的收入来源,还缴纳了社保和医保,为他的未来提供了基本保障。

毛海霞是刘隧显一家的贴心人。无论

是日常生活中的大小事务,还是医疗报销等复杂事项,只要一个电话或一条微信消息,她总是第一时间响应并尽力解决。她的细心与耐心赢得了刘隧显一家的信任和赞誉。

“虽然偶尔会遇到暖气供应不足等问题,但在社区的帮助下都能得到妥善处理。”刘隧显感慨地说。

虽然面临诸多不易,但刘隧显一家依然保持着乐观向上的生活态度。正如他自己所说:“开心也过一天,不开心也过一天,还不如开开心心地过好每一天。”这种积极的生活态度无疑为刘隧显一家的未来注入了更多的希望和力量。

“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作开展过程中,社区工作人员时刻牵挂着困难群众。一些有退休工资但身患大病、孩子在上大学的家庭,只要符合救助条件,工作人员便会主动协助申请低保。今年以来,已帮助约10人进行此类申请,其中新增2个大病医保案例,让困难群众切实感受到政策的关怀。

独居老人的生活起居、每日动态,更

是网格员们关注的重点。王秀梅老太太不会使用手机,每次看病都由网格员帮忙挂号并送到她手中;另一位快90岁的老人独居在6楼,腿脚不便,帮她拎东西送回家成为网格员们的日常。“尽管曾建议她去更好的养老机构,但她执意留下,我们也持续关注着她的生活起居。”严红新说。

居民张先生感慨:“现在社区反应快,有问题不用打热线,网格员当天就能上门解决。”

如今,在北商业巷社区工作人员的努力下,辖区通过拨打12345政务服务便民热线反映诉求的居民数量大幅下降,其中涉及家庭矛盾、设施维修、政策咨询等问题的投诉量减少尤为显著。这背后便是社区治理从“被动响应”到“主动治理”的深刻转变。

北商业巷社区的实践证明,当社区真正“走”进居民生活、“访”到真实需求、“解”得关键问题,居民自然不再需要通过外部热线寻求帮助。从“12345”热线诉求量的大幅下降,到居民脸上洋溢的笑容,这里正以实际行动诠释着“基层治理的温度与力度”。

记者手记

踏入北商业巷社区,一场基层治理的变革生动展现眼前。“走千家、入万户、访民情、解民忧”不是口号,而是社区工作人员实实在在的行动。她们错时走访、线上补访,不放过任何一户;以“1+4”机制化解矛盾,让邻里重归

和睦;通过“圆桌听证会”推进改造工程,改善居住环境;聚焦困难群体,落实政策关怀。在这里,社区主动作为,居民诉求被及时回应,从热线投诉量下降到居民的笑脸,都见证着“主动治理”的温度与力度。(记者 张弘靓)