



“我们这周的‘周三有约’要给大家讲一下有关电信诈骗的一些常识，希望大家认真听，有什么不懂的，我们可以及时沟通。”“现在是群众发言时间，请大家对我们社区的工作提出意见建议。”每周三上午，城中区安宁路社区的7个住宅楼院里，会轮流上演这样的场景。从政策宣讲到群众意见建议征集，每一个事关群众服务的环节，安宁路社区都以“周三有约”的形式打开突破口。

群众有问题，找谁？怎么找？社区走访入户有困难，怎么进门成难题。面对基层治理中的突出问题，安宁路社区以“走千家、入万户、访民情、解民忧”活动为载体，进一步深化“周三有约”，探索社区和群众双向奔赴的新渠道，让群众意见成为社区工作的指向牌。

安宁路社区：

从“等问题”到“找问题”家门口有新变化

——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二

从群众上门到社区入户 走千家入万户成常态

安宁路社区属南川西路街道管辖，东起宁贵高速路以西，西至南川河以东，南到享堂村以北，北临南川特大桥以南，共有万科城A、B、C区，百韵华居、碧桂园珑悦华庭、团校家属院、青医附院家属院7个家属楼院，常住户1.2万余户，总人口2.3万余人。

对于安宁路社区的“大家长”杨文静来说，这个社区有几个特殊之处。“市上的公租房在百韵华居小区，居住人员复杂，管理和走访的难度相对大一些。”安宁路社区党委书记、居委会主任杨文静表示，自去年年底入选“走千家、入万户、访民情、解民忧”的第一批试点后，社区走访入户的力度更大了，下院子时间更多了，跟群众聊得更深入了。

“以前下院子就是干实事，有时能干完就走，有时候和群众简单地聊一聊，听群众的意见建议的机会比较少，跟群众之间的深度对话也比较少，现在下院子我们跟群众聊得多了，聊得更深入了。”杨文静说。

“走千家、入万户、访民情、解民忧”的关键在于为民办实事、做好事。自试点工作开展以来，安宁路社区结合实际情况，组织党员、网格员、楼栋长常态化开展走访入户工作，共征集群众意见建议30条，帮助困难群众59人。

社区工作的千头万绪落实到每个工作人员身上，就变成了具体的行动。医保参保缴费、困难群众走访纳入、邻里矛盾调解、入户宣讲等一系列工作每天都在有序开展。面对2.3万余人的基本生活保障，安宁路社区的17名工作人员用“铁脚板”走出了“加速度”。

“我们社区的7个小区都聚在一起，有两个是老旧小区，走访起来难度不大，社区有专职网格员2名，其余工作人员都是有空闲就入户，大家都抱着多到群众多的地方去看一看、聊一聊的心态认真入户，及时发现并解决问题。”谈珍新是安宁路社区党委副书记，对她而言，走千家入万户已成工作常态，每个小区的情况她都了然于胸。

“目前来看，敲不开门的原因一个是居民对社区的需求度不高，当下并没有需要社区协调解决的事情，社区上门居民就会反感；再一个是社区工作人员的紧缺和居民精细化服务需求之间的矛盾，有些居民上年纪后需要社区工作人员‘随叫随到’帮助买东西甚至去医院，但是社区工作繁杂，有时候没办法做到，只能按照居民需求的轻重缓急一个个解决，其中难免会让有些居民产生不满。”谈珍新说，为了解决社区与群众之间的供需矛盾，社区创新打造“周三有约”，让群众的诉求能第一时间反映到社区层面。

基层工作时间久了，杨文静和谈珍新都知道，只有“敲开门”还不够，还要能和居民“说上心里话”，才能了解居民的所求、所盼、所急。“对于重点人群，我们会主动走访，普通居民按照‘周三有约’的形式让他们的心声有反映渠道。”杨文静说。

从“要我上门”到“我要上门”，社区工作思路转变的背后是群众对美好生活的向往，更是基层治理的必经之路。



从229件到113件

“周三有约”起大作用

下午时分，走进百韵华居西院，青翠的苗木肆意生长，长椅和各类绿植巧妙融合，凉亭、游乐设施等基础设施应有尽有，居民们或锻炼或闲坐，整个小区洋溢在舒适的氛围里。走出小区，108路公交车缓缓驶来，群众有序下车，在门口的夜市上挑选食材，然后心满意足地回家。

“百韵华居东西两院门口除了48路公交车没有其他公交车，群众要走到沈家寨新村那边坐车，步行10分钟左右，买东西带回来很不方便，希望社区能沟通协调一下，让108路或者其他公交车能往南延伸几站路，方便我们大家日常出行。”今年4月初，安宁路社区在百韵华居东院开展“周三有约”时，党员李作花提出了延伸公交线路的意见建议。

四个月后，8月11日，108路公交车往南延伸3站，直达百韵华居门口，得到居民的一致称赞。

“百韵华居西院有四百多套房屋，群众出行难题比较突出。”杨文静表示，收集到群众对公交线路的意见建议后，在过去

的近4个月时间里，安宁路社区将公交线路延伸作为头等大事，积极对接公交公司，解决群众出行难题。

“我经常到这边来走亲戚，每次都是坐到杨家寨新村那边的公交站再走过来，大约需要15分钟，对我们来说没什么，但是这小区里面都是些老人，对他们来说公交车不到门口就很不方便。”群众刘娟说，自从108线路延伸后，给小区居民出行提供了很大便利。

从收集建议到落实建议，群众的意见有了回应得以落地，这让群众的获得感倍增。“公交线路延伸这个意见建议的成功落实说明社区把我们的话放在心上了，这样的话我们以后也会多多关注一些这方面的事情，有意见就及时反馈，让大家的生活能够更好。”居民王舒说，以前他从未参与过社区组织的“周三有约”，但听说公交车延伸的事情是群众意见得到社区落实后，心里特别自豪，他今后也想多关注生活中的不便之处，让自己的意见建议也能被采纳、被落实。

让群众的意见建议及时落地解决是“周三有约”的初心。虽然“周三有约”自2021年就开始实行，但最近一年，结合“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作，安宁路社区将“周三有约”打造成为为民办实事的窗口和群众反映诉求的平台，成效渐渐凸显。今年1月至7月，涉及安宁路社区的投诉问题为113件，较去年同期的229件减少116件。

从等到找

“一带六帮”实现新跨越

“不管是民政大数据平台上的数字还是困难居民的相关手续的办理、申请，都需要社区一家一户去走访、核实。”在采访中，杨文静表示，走访入户的过程中，会对重点人群掌握后再入户核实相关情况，倾听居民诉求，这个过程，就需要社区工作人员脚踏实地，一步一个脚印地走访。

今年以来，安宁路社区重点在掌握社情民意、提供高效服务、发挥志愿力量、做好网格服务四方面发力，在收集社情民意的同时重点做好“一户一宣的政策解读”“各类矛盾的纠纷化解”“重点部位的安全排查”“居民关注的人民建议”“一老一小的困难帮扶”“及时解决的诉求回访”的“一带六帮”服务机制，拉近社区工作人员与居民的距离，让社区服务更有温度。

今年4月中旬，社区工作人员在日常排查时发现百韵华居西院6号楼至9号楼后面没有用护栏将小区与人行横道隔开，蓝色挡板横亘在土坡上面，挡板外垃圾遍地，给小区居民带来较大安全隐患，垃圾裸露地面成为卫生死角，影响居民生活质量。

排查到这一问题后，社区党委立即启动应急处置机制，经与街道党工委现场勘查研判后，迅速启用“社区为民办实事”专项资金推进整改工程。6月份，总花费8.7万元的500米护栏出现在小区背后，切实为居民群众解决了隐患。

如今，再次走到百韵华居西院6号楼至9号楼背后，人行道旁一大片太阳花迎风招展，代替了往日裸露的地面；昔日的蓝色挡板换成了黑色护栏，与年初破败不堪的场景截然不同，实现了安全防护与治安管理的双重提升。

“群众事，无小事。”虽说只是短短500米的护栏改造，却是社区干部用“铁脚掌”走访换来群众信任的生动实践，是拉近党群干群关系的坚实桥梁，更是推动投诉量下降的务实举措。这一变化，也为“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作带来深刻启示——唯有真正把群众利益放在首位，才能在各项工作中赢得群众信任、密切党群干群关系，实现基层治理良性循环，让群众从“旁观者”主动转变为“参与者”。



记者手记

社区治理的难点究竟在哪里？带着问题采访完安宁路社区后，我最深刻的体会是社区事务多而杂，囊括着居民吃穿住行各方面的问题，小到医保怎么缴费，大到社会治安的维护。

年轻人到底需要什么样的社区服务，如何更加精准高效地服务好老年人，针对困难人群应该如何做好关

爱？面对两万多人的突发需求，17名社区工作人员紧紧团结在一起，该入户的入户，该走访的走访，该“吹哨”的“吹哨”，以时不我待的精气神解决好每一个诉求，每个工作人员都在社区治理的细小环节里，精准找到自己的定位并加以实践，难题终将在他们一步一个脚印的走访入户中找到答案。（记者 李晓娟）

