



2.7平方公里辖区,覆盖3个小区、4470户居民,社区工作人员人均服务350户——这是西宁市韵家口镇东兴社区的治理“基本盘”。在这片区域,“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作交出了一份亮眼答卷:居民知晓率100%、参与率96%、满意率96%。从最初居民“闭门不愿见”,到后来“半掩门听倾诉”,再到如今“开门

迎客拉家常”,这扇逐渐敞开的家门背后,藏着东兴社区破解基层治理难题的“密码”。

作为试点工作的先行地,东兴社区以“走”为钥匙,在一次次叩门、一声声倾听、一件件实事中,以真情实干破解基层治理难题,将新时代党的群众路线落到实处,为基层治理注入了温暖而坚实的力量。

东兴社区:

以真情实干破解基层治理难题

——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三

为何要“走”?

握住破解治理难题的“金钥匙”

“冯书记,咱们平时事儿就够多了,还要挨家挨户敲门,会不会太折腾?”试点工作启动之初,有社区干部向东兴社区党委书记冯晓霞道出了顾虑。彼时,冯晓霞没有过多言语,只是带着这名干部走进了一化小区——这个20世纪80年代的老小区,曾是青海第一化肥厂的家属院,厂子破产后由社区接管,坑洼的路面、老化的管道成了“顽疾”,每逢雨天,污水便会漫到居民家门口。

刚到小区门口,两人就遇到蹲在路边叹气的王大爷。“家里下水道又堵了,污水流了一地,找了好几个人都没人管。”王大爷拉着冯晓霞的手,语气里满是无奈,“晓霞啊,不是我们不想配合社区工作,是有些事儿不知道跟谁说,说了也怕没人管。”这番话让同行的干部沉默了,也让冯晓霞更加坚定了“必须走下去”的决心。

“咱当社区干部,核心就是为老百姓办事。连老百姓的家都进不去,连老百姓家里的情况都不清楚,连他们的难处都听不到,谈何服务?”回到办公室后,冯晓霞的思考直指基层治理的核心痛点。在东兴社区,每名工作人员要面对350户居民,若不主动走访,根本无法精准识别独居老人、残疾人、低保户等特殊群体的需求。城馨丽锦小区的李奶奶便是走访的受益者:老人独居,家里灯坏了、水龙头漏水,因行动不便一直没能解决。社区干部走访发现后,立刻联系电工、水管工上门维修,还为她申请了临时救助。“要是你们不来,我都不知道该咋办。”李奶奶的话,成了“走访必要性”最生动的注脚。

今年以来,市委坚持以人民为中心的发展思想,为推动社区干部在一线摸实情、找方法、强作风,创新开展“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作,旨在通过密切联系群众,精准掌握需求、发现问题、解决难题,夯实基层党建与政权建设根基。东兴社区作为先行试点,在实践中逐渐明晰:“走千家人万户”不是简单“跑腿”,而是夯实基层基础的迫切需要,是“枫桥经验”在西宁的具体实践,更是学习教育成果的延伸巩固。“只有走进居民家里,坐在一条板凳上聊天,才能知道他们真正需要啥;只有把脚踩在社区的每一条路上,才能摸准治理的脉搏。”冯晓霞说。



如何“走实”?

多元联动织密服务网络

4470户居民、10余名社区工作人员,悬殊的数字如何平衡?走访怎样才能做到“不遗漏、有效果”?东兴社区给出的答案是:“不单打独斗,靠众人拾柴。”

“当时就十来个社区工作人员,光靠我们,别说4470户,1000户都走不完”,于是,冯晓霞盘活社区资源,组建起26人的“多元走访队伍”,成员涵盖下沉干部、“穿警服的”副书记、网格员、楼栋长、在职党员、物业人员和志愿者——全是熟悉社区、贴近居民的“自己人”。

有一次,社区干部因语言不通难以沟通,志愿者卓玛主动充当翻译,瞬间拉近了与居民的距离。居民敞开心扉,提出“希望多搞民族团结活动”的需求。随后,社区策

划了“石榴籽邻里节”,组织各民族居民一起做月饼、包粽子,原本陌生的邻居变成了“一家人”。在解决一化小区管道堵塞问题时,物业人员懂维修、镇干部能协调资金、网格员善组织居民,多方合力让难题快速化解……这支队伍的“专业互补”优势,在一次实践中展现得淋漓尽致。

走访不是“敲开门、聊两句”就结束,核心是要把居民的情况记全,需求摸准。东兴社区为4470户居民建立了“一户一档”,档案里不仅有家庭人口、联系方式等基础信息,还详细记录了养老服务、孩子托管等需求清单,以及独居老人、残疾人等特殊标记。为了让档案“活起来”,社区采用“线上+线下”

如何办好?

闭环机制破解“办事难”

“走访目的是解决问题,若收集的问题没人管,老百姓只会失望。”冯晓霞的话,点出了走访工作的“落脚点”。为此,东兴社区建立了一套“分级分类、闭环管理”的问题解决机制,确保“事事有回音、件件有着落”。

“分级分类”将问题划分为“较急类”和“一般类”。“较急类”如水管爆裂、污水漫溢等,24小时内处理;“一般类”如增设健身器材、政策咨询等,3至5个工作日内回应。同时按“社区自办”“部门转办”划分:邻里矛盾调解、政策解读等社区能自主解决的,由网格员牵头;安装充电桩、维修老旧管道等需外部支持的,通过“街乡吹哨、部门报到”联动解决。实践中,一化小区化粪池堵塞致污水漫溢,社区半小时内联系吸污车当天解决;东府嘉和

小区居民盼增设健身器材,社区联动区文体旅游科技局很快送来13件器材并安装;针对小区新能源汽车充电难,社区协调后增设17组204个插口的充电桩及车棚,自“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作以来,39件居民诉求全部办结,无一“拖而不办”。

为了让群众满意,社区推行“四单制”,实现居民全程参与问题解决。群众点单(提需求)、社区接单(登记核实)、联动解单(推进解决)、居民评单(给反馈)。每解决一个问题,都会电话或上门回访。东府嘉和小区充电桩问题解决后,回访20户车主,19户满意,1户希望“多装几个”,社区当即记录并计划后续协调。“以前反映问题不知啥时能解决,现在有‘四单制’,心里有底了。”居民刘先生感慨道。

效果如何?

从不理解到主动点赞

“知道你们今天来,我特意在家等着,想谢谢你们装的充电桩,太方便了!”“你们帮我修好了窗户,冬天不冷了,这是我包的饺子,一定要尝尝!”……如今走进东兴社区,曾经“闭门不愿见”的场景早已消失,居民的热情回应,是“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作最直观的成效。而这份成效,不仅体现在居民态度的转变上,更体现在“精准化”的服务成果中。

通过走访,社区摸清了居民的真实需求,服务从“大水漫灌”转向“精准滴灌”。针对特殊困难家庭,推行“一户一策”:对低保家庭定期上门了解生活情况,协助申请临时救助;对残疾人家庭联系康复师上门指导;对独居老人安排网格员每周探望,帮忙购物、做家务。独居老人刘奶奶因血压骤高被走访干部发现,及时送医并申请临时救助,其女儿专程到社区致谢:“要是你们没发现,

直面问题,锚定方向让服务常态长效

尽管试点工作成效显著,但仍存在一些不足。目前使用的西宁社区事务管理服务平台小程序存在功能短板。比如无法统计不同年龄段人口数,难以区分商用和住宅户数,不能标记重点户。建议完善小程序功能,增加0—3岁、4—12岁等多年龄段统计,便于精准开展“四点半课堂”、老人免费体检等服务;增加商住分类,为商铺消防检查、住宅民生服务提供数据支撑;用红、黄、绿三色标记独居老人、失业家庭、普通家庭等不同类型家庭,让网格员走访时能重点关注特殊群体。

此外,部分居民因作息特殊(如在州县上班、夜间工作),社区工作人员多次上门均未见到;部分社区干部身兼多职,走访时间不足。对此,社区将推行“预约+错峰”走访模式:居民可通过微信群、电话预约时间,社区按需安排;对作息特殊居民,安排周末、夜间走访。同时,社区将协调镇里增加下沉干部参与走访,动员更多在职党员、志愿者加入队伍,减轻社区干部负担,让他们有更多精力解决问题。

“试点工作不是一阵风,要把‘走千家、入万户、访民情、解民忧’变成常态。”冯晓霞表示,下

结合的走访模式。

线下,按7个网格分片,网格长带队每周至少走访100户;居民不在家就留“走访联系卡”,印上社区电话和网格员微信,方便后续对接。线上,搭建7个网格居民群,社区干部、网格员、物业人员实时回应诉求。同时,开通24小时民情热线,保障夜间、周末也能及时响应。

这样的模式,让服务变得“快速又精准”。居民在群里反映“健身器材坏了”,网格员当天核实,次日修好;独居老人乔大爷凌晨暖气漏水,拨打热线后,社区干部和维修人员10分钟内赶到处理。通过“线上+线下”联动,社区不仅摸清了全部居民的情况,还对254名重点人群、134户特殊困难家庭建立了“动态台账”——哪家老人身体变差了,哪家孩子升学了,哪家有失业人员了,都能第一时间掌握,真正实现“心中有数、服务精准”。

“最好的服务,是居民还没开口,咱就把事儿办了”。基于这一理念,东兴社区主动排查问题、防范风险。社区组建了“晓霞谈心室”和“红石榴”“乐居义务调解队”两支队伍:冯晓霞每天在“谈心室”接待居民2小时,从居民的“闲聊”中捕捉潜在需求——有居民提到“小区流浪狗多”,她立刻联系城管部门将流浪狗送往收容站;调解队由社区党员、“五老”人员组成,日常在小区巡查,发现邻里矛盾主动调解。

此外,社区还将走访与安全排查结合,推行“白+黑”“5+2”工作模式:白天走访收集诉求,晚上、周末排查消防设施、井盖、河道护栏等安全隐患,发现问题及时解决。政策宣传也提前介入,医保缴费前主动上门帮老人操作手机,反诈宣传时向年轻人提醒“陌生链接别点、陌生电话别信”,通过这些“未诉先办”的事儿,社区把问题解决在萌芽状态,用“未雨绸缪”的服务,让居民住得更安心、更舒心。

我妈可能就危险了。”

在“四点半课堂”服务中,社区通过走访得知孩子不仅需要作业辅导,还喜欢画画、唱歌,便联系在职党员中的美术老师、音乐老师定期授课,让“四点半课堂”变成30多名孩子的“快乐天堂”。在低保扩围增效工作中,社区通过走访排查,发现5户困难家庭,其中4户8人纳入低保,1户2人纳入低保边缘户,12人次获得临时救助。“现在每个月有低保金,孩子上学有补助,心里踏实多了。”一名残疾家庭的女主人说。这些实实在在的变化,让“走千家、入万户、访民情、解民忧”从“试点工作”变成了居民认可的“民心工程”。

一步,社区将通过岗前、在岗培训,让每一名走访人员成为“政策通”“调解员”“服务员”;引入居民评价机制,分析差评原因并针对性改进,将考评结果与绩效挂钩,倒逼服务质量提升。“我们要继续走下去,走进每一户居民家里,走进每一个老百姓心里,把党的关怀送到千家万户,把社区建成咱老百姓的‘幸福家园’。”冯晓霞说。

记者手记:从2.7平方公里的辖区里,从4470户居民的家门中,我们看到,东兴社区用“走”的脚步丈量治理温度,用“办”的实效凝聚民心。这扇被叩开的“家门”,不仅缩短了社区与居民的距离,更让常态长效的服务机制落地生根,让“走千家、入万户、访民情、解民忧”成为守护民生的“日常”。

(记者 描毛 摄影报道)