



“张阿姨,您的积分能兑换一袋面粉了,今天需要帮您送回家吗?”“李书记,小张巡楼时发现一处下水井盖破损,我们现在就去更换,今天又能挣10个积分啦!”9月29日上午,城中区饮马街街道文化街社区党群服务站格外热闹:有的居民来兑换积分,有的来登记积分。工作人员忙碌的身影、居民热情的交流,勾勒出一幅

守望相助的社区治理新图景。

连日来,记者分不同时段走进文化街社区调研采访,听居民细数积分带来的“实在便利”,看工作人员分享积分机制设计的“巧思妙招”,深入探寻这枚“小积分”如何撬动基层“大治理”,让“走千家、入万户、访民情、解民忧”从硬“任务”转变为软“常态”。

文化街社区:小积分撬动大治理

——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五

积分兑换暖人心: 从“不愿参与”到“主动报名”的转变

9月30日,居民李桂兰手中攥着积分卡,手指在兑换清单上画了又画,最终用25个积分换走一袋面粉和一瓶洗衣液,她笑着对记者说:“上周配合社区入户登记给了5分,帮楼里扫了两天楼道又得10分,这不,换点家用,多好!”一旁的退休老党员张福花更是乐开花,她用30个积分兑了张便民理发券,“以前社区喊参加活动,大家积极性不高,现在积分能换实在东西,连隔壁不爱出门的老王,都主动报名当楼栋长了!”雨中宁静的小区院落与院中社区党群服务站热闹的积分兑换场景形成了鲜明的对比,这也是文化街社区破解基层治理难题的生动缩影。记者在走访中了解到,文化街社区是一个老旧小区占比超50%的社区,过去曾因管网老化、诉求不畅,“走千家入万户”常常“卡”在“闭门羹”上。传统走访开门率仅占30%,居民参与治理的积极性更是低迷。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,这让文化街社区党委书记李顺瑾有了“主心骨”,社区以“为爱积分·你我同行”为突破口,把居民的配合度、参与度变成可兑换的“实惠”,不仅让冷清的社区活动热闹起来,更是走出了一条老旧社区共建共治的新路径。



本版图片均由罗延京摄

破解治理老难题: “熟人+积分”打开入户与参与僵局

文化街社区位于西宁市城中区中心地带,东起大新街,西至北大街,南到东大街,北临北玉井巷,辖区面积1.3平方公里,38个小区楼院里,20个靠居民自治、12个有物业覆盖、4个由单位管理,多元治理场景交织下,4506户居民的需求更是繁杂,既有老旧楼管跑冒滴漏的烦心事,也有独居老人生活照料的揪心事,还有出租户流动频繁带来的管理难题。记者在采访中了解到,针对这些老旧小区,最让社区工作人员头疼的是“入户难”。“以前敲10家门,能开3户就不错了,有的居民隔着门问‘干啥的’,一听是社区登记信息,直接说‘没空’。”李顺瑾回忆道,2024年之前,社区入户覆盖率仅有10.4%,很多民生诉求藏在“门后”,等居民拨打了有诉必应马上办12345政务服务便民热线后,矛盾早已发酵。为打破僵局,社区从“居民盼实惠、讲人情”的特点入手,打出“组合拳”,推动“走千家、入万户、访民情、解民忧”落地见效。一方面组建“1+N”多元协同走访团队,把老党员、业委会成员、热心居民这些“熟人”拉进来。住在北玉井巷4号院的老党员叶刚,凭着在小区住了20年的“脸熟”,帮社区敲开了不少“闭门”;另一方面,推出“为爱积分·你我同行”机制:配合入户登记给5分、反馈安全隐患给10分、调解邻里矛盾给15分,积分能换米面油、家政服务,也能换辖区理发店的优惠券。“没想到效果这么好,第一个月预约入户的居民就多了三成,有人还主动打电话问‘啥时候来我们家登记,能积多少分?’”此时的李顺瑾欣慰地说道。

积分设计接地气: 按需定制,从“配合工作”到“主动作为”

文化街社区的积分制度,没搞“花架子”,基本上都是按居民需求来定,积分来源不局限于“配合工作”,更鼓励“主动作为”。比如参与社区巡逻1次给5分、帮独居老人买菜1次给5分、在“速事速办”小程序上报问题给5分,就连参加社区组织的健康讲座,都能得3分。“这个积分可不是随便定的,我们开了3次居民代表会,征集大家‘干啥愿意攒分’的意见后,才确定下来的。”社区网格员马瑞拿出积分台账,上面记着每笔积分的来龙去脉:“你看,韩玉珍阿姨3月份积了68分,其中20分是调解了两起邻里纠纷,15分是上报了小区安全隐患问题,剩

下的都是日常参与志愿活动得到的。”社区每月在公告栏公示积分排名,前三名能额外领“社区之星”奖状,“现在居民路过公告栏,都要停下来看看自己排第几,有的还跟邻居比着攒分呢!”不论是从积分兑换,还是从记者一连几天的现场采访,居民的积极性肉眼可见,以前社区组织环境卫生整治,顶多来十来个人;现在一通知“参与两小时给10个积分”,能来三四十人,连年轻人都主动报名。“我周末没事就来帮着扫楼道,积分能给我妈换家政服务,她腰不好,正好能省点力。”辖区年轻人小吴说,“积分是调动积极性的形式,社区工作人员走进了居民家里,

也就走进了居民心里。真情居民认可,‘真东西’居民也认可。”社区专门与“饮马帮办中心”合作,把兑换清单做得“接地气”:5分能换一包食盐或一块肥皂,10分能换一瓶洗洁精或一次便民测血压,20分能换一袋面粉或一张理发券,50个积分能换一次家政保洁或家电简单维修。72岁的刘大爷用40积分换了一袋大米和一次上门修水管的服务,“我家水管漏了好几天,自己修不了,儿女又不在身边,现在用积分换维修,不用花钱还省心。”社区还考虑到老年人行动不便,推出“代兑换”服务,由网格员帮行动不便的老人代换物品送上门。

监督激励双保障: 让积分制度走得稳、行得远

“积分机制能持续见效,关键让‘走千家、入万户、访民情、解民忧’的过程公开透明、有奔头。”李顺瑾介绍,社区成立了由居民代表、老党员组成的监督小组,每月核查积分台账,每半年公示兑换情况。“之前有个居民想多报积分,说自己帮邻居买了三次菜,结果邻居说只买了一次,监督小组核实后,扣了他的信用分,半年内不能参与积分兑换,后来没人敢虚报了。”李顺瑾说。除了

监督,激励措施也很实在,每季度积分前10名的居民,能受邀参加社区的“治理座谈会”,跟街道干部面对面提建议;每年积分最高的“积分达人”,还能获得“最美饮马人”称号,照片贴在社区的“荣誉墙”上。“张福花阿姨去年是积分第一,现在走到哪儿都有人跟她请教‘怎么攒分’,她自己也更有干劲了,今年又主动牵头成立了‘邻里调解队’。”社区工作人员介绍说。



治理成效看得见: 从“旁观者”到“参与者”的角色转变

随着“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作的深入推进,积分机制运行一年多,文化街社区的变化看得见、摸得着,入户开门率从30%跃升至65%,覆盖率从10.4%提升至66%,单次走访耗时缩短25分钟。2025年上半年,文化街社区累计收集解决诉求109件,其中42%是居民通过积分激励主动上报的,热线投诉同比下降14%,居民对社区的信任度从原来的60%提升至89%。更重要的是,居民从“旁观者”变

成了“参与者”。北玉井巷14号院以前没人管,垃圾遍地,现在居民主动成立“自治小组”,用积分激励大家轮流打扫,院里还种上了花;小新街2号院的过道顶棚破损问题,也是居民通过积分机制主动上报,社区联合“幸福党建”联盟单位解决的。“以前社区干、居民看,现在居民自己想办法解决问题,这才是治理的‘真谛’。”李顺瑾对记者说。文化街社区“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作的实践,给基层治理带来

了三点启示,一是“利益联结”是关键,把居民的“小事”和“实惠”挂钩,才能调动积极性;二是“熟人引领”很重要,用老党员、热心居民这些“熟人”当纽带,能消除居民对社区的隔阂;三是“情感认同”是长效,积分不仅要换“物质”,更要换“认同”,让居民觉得“社区好,我也有份”。“以前觉得治理是社区的事,现在才知道,社区好,我们住着才舒心。”居民李桂兰的话,说出了很多人的心声。

直面短板谋优化: 让积分机制更完善、更贴心

采访中,记者看到,虽然积分机制成效显著,但仍有一些“短板”,比如出租户流动大,积分很难跟踪;部分老年人不会用“速事速办”小程序,没法线上攒分;跨部门协同办理的事项,比如“一户一表”改造,积分激励也解决不了“周期长”的问题。采访中,记者从居民口中了解到,之前上报了水管改造的问题,社区协调了半年才解决,虽然表示

理解,但也希望今后能快一点。针对这些问题,目前,文化街社区已经有了规划:针对出租户,推出“临时积分卡”,租客搬走后积分可转给下一户;针对老年人,组织网格员上门教他们使用小程序,还设置了“线下积分点”;针对跨部门事项,社区打算跟街道联动,把部门办理效率纳入积分激励,比如部门按时办结,工作人员能得“联动积分”,兑换

培训机会。从一张小小的积分卡,到一幅共建共治的社区图景,文化街社区的实践证明,基层治理不用“高大上”,只要贴近居民需求,把“小事”做细、把“实惠”给到,就能用“小积分”撬动“大治理”。打扫楼道、调解矛盾、帮老人买菜,每个人脸上都带着劲,这就是积分机制带来的“治理活力”,也是基层治理最动人的“烟火气”。

记者手记

经过数日在文化街社区的走访,最动人的莫过于居民眼中的变化——从起初对社区敲门的戒备,到如今主动咨询积分的热情;从“社区的事与我无关”的冷漠,到

“攒分帮邻居”的热忱。那张小小的积分卡,看似是用实惠兑换参与,实则是用“熟人纽带”打破隔阂,用“按需定制”唤醒责任。积分机制的智慧,不在于多精

妙的设计,而在于真正读懂了居民需求,小积分撬动的,不仅是基层治理的效率,更是邻里间守望相助的温情,是居民对“社区是我家”的认同感。(记者 悠然)