



“马叔,最近身体咋样?这两天气温变化大,你出门要注意保暖,有啥需求及时跟我们说。”10月的一个清晨,城北区朝阳街道山川社区的幸福专员们,熟稔地敲开朝阳东路57号城馨尚城小区马志英家的门。这样带着温度的走访场景,在山川社区每天都在发生。

作为西宁市创新开展“走千家、

入万户、访民情、解民忧”工作首批试点社区,山川社区党委以党建为引领,依托城北区“四元四色”“幸福里”等机制,用脚步丈量民情,用行动化解民忧,将试点工作从“政策要求”变为群众看得见、摸得着的“民生实效”。近日,记者走进社区,记录下试点工作中的鲜活实践与温暖故事。

山川社区:

听民声解民忧!让居民生活在幸福里

——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六

党建引领建机制:

“四分四不四融入”让走访有章法、见实效

“刚开始走访时,有的居民担心隐私问题不愿开门,有的人要上班白天没人在家,商户也忙着经营没时间交流。”城北区朝阳街道山川社区党委书记、居委会主任杨启艳翻着手里的“红细胞网格日志”,向记者回忆试点开展初期的困境。为破解这一难题,社区党委以党建引领“有诉必应马上办”机制为核心,联合辖区派出所结合“百万警进千万家”工作经验,创新探索出“四分四不四融入”工作法,让走访从“盲目推进”变为“精准落地”。

“四分”就是分群体、分时段、分区域、分重点。”杨启艳解释,针对上班族,工作人员选择工作日晚上7点至9点及周末上门;针对老年人,挑选白天空闲时段沟通;针对商户,避开营业高峰期对接。社区还将辖区划分为2个“幸福里”、18个网格,配备2名里长、64名幸福专员,实现责任到人、覆盖无漏;对独居老人、残疾人等特殊群体每月至少走访2次,普通家庭每季度走访1次,确保重点人群需求不被忽视。

“四不”原则——不搞形式、不走过场、不留死角、不推责任,为走访划定“硬标准”。“红细胞网格日志”不仅要记录居民的家庭信息,更要详细标明诉求,哪怕是“楼道灯不亮”这样的小事,也不能漏记。”杨启艳说,社区定期抽查日志,对照居民反馈核实问题解决情况,杜绝“只记录不行动”。而“四融入”——将走访与矛盾化解、政策宣传、服务落地、情感连接融入一体,让走访成为“多功能服务载体”。

自去年10月至今,山川社区已完成两轮全覆盖走访,摸排7723户14378人,排查风险隐患41处,联动解决矛盾纠纷35起。“现在看到专员上门,我们都愿意主动聊聊,因为知道所反映的问题真能解决。”居民赵淑娟说。



精准帮扶解民忧:从“一户一策”到“全方位兜底”



“要是没有社区,我这日子真撑不下去。”说起社区的帮助,马志英眼眶泛红。马志英患有脑膜瘤,2024年做开颅

手术自费花了3万余元,更让他揪心的是,儿子马辉同年9月确诊尿毒症,每周需做三次透析,生活几度陷入绝境。

转机始于社区网格员的一次入户走访。“当时了解到马叔家里的情况后,我们第一时间就想着怎么帮他。”杨启艳回忆,走访发现问题后,社区迅速行动起来:先为马志英申请低保民政救助与医疗临时救助,2.5万余元救助金很快到账,缓解了手术费压力;随后又将父子二人一同纳入低保,每月1228元的低保金为家庭添了份“稳心钱”;考虑到物业费也是一笔重要开支,社区又主动联系物业公司,为其减免了物业费。同时,社区

联系小桥商会,不定期为其送去生活所需,全方位做好帮扶工作。

更让马志英感动的是,社区的帮扶不止于物质。“做完手术那阵,一到节气我就头疼,可我不敢去医院——儿子没人照顾,医药费也掏不起。”马志英说,当时社区党委书记正好上门走访,听了他的顾虑后,当即劝他:“马叔您放心去看病,家里我们帮您盯,医药费不够我们先垫!”这句话,让他至今想起仍满心温暖,“是党和政府给了我第二次生命。”如今,社区工作人员仍会定期上门或打电话,询问马志英父子俩的身体状况与生活需求,让这份帮扶始终“不断线”。

老旧小区焕新颜:从“痛点整治”到“服务嵌入”

“住了几十年的老房子,现在终于不漏雨了,还装了单元门,楼道也亮堂了!”在山川小区,76岁的王金臣老人指着焕然一新的楼院,难掩喜悦。这座建成已58年的老旧小区,曾是居民心中的“心病”——屋顶漏水,118个单元没单元门,楼道砖块裸露、暖气管道老化,加上小区内60岁以上老人有651名,多数独居,“吃饭难”成了普遍问题;还有不少青少年的父母多是附近市场商户,孩子们放学后“无人管”也让家长们操心。

山川社区工作人员在入户走访中摸清这些“痛点”后,没有停留在“头痛医头、脚疼医脚”,而是联动朝阳街道办事处,积极申报老旧小区提档升级改造项目。今年4月,改造工程正式启动,暖气管道换了新支架,裹上保护层,楼道进行了粉刷、乱堆放彻底清理,118个单元门全部安装到位,37栋楼的屋顶防水重新维修,1号至6号筒子楼还做了阳台封闭。“以前下雨,家里到处漏水,现在

再也不用愁了。”居民们纷纷说。

改造之外,山川社区更着眼于“一老一小”的长期需求,在朝阳街道党工委协助下,盘活小区闲置资产,拓宽出1300平方米的服务阵地,嵌入多元服务:幸福食堂解决了独居老人“吃饭难”,老人们在这里能吃到热乎饭,还能唠家常;童伴服务站成了孩子们放学后的“托管班”,家长们再也不用为“接娃难”分心;心理辅导室、非遗传承室、爱国主义教育阵地,更让老小区有了新活力。

记者走进新打造的社区党群服务中心,绿白相间的墙面带着20世纪90年代的怀旧气息,楼道里挂着山川铸造厂的老照片,红色物业的大屏幕能实时显示独居老人的一键呼叫需求。“就像回到了当年的老厂区,又多了现在的方便,幸福感真的不一样了。”王金臣说,作为1975年转业来此参与三线建设的老职工,他亲眼见证了小区从“旧破小”到“暖新美”的转变。



隐患治理保平安:从“快速响应”到“妥善安置”

“社区反应快,物业也给力,我们住得踏实!”说起家里的“地基下沉”危机,三江朝阳小区居民至今仍很感慨。小区2号楼1楼几户居民发现房屋地基下沉,大家担心居住安全,第一时间向社区反映。

“居民的安全是头等大事,我们接到反馈后,当天就联系了物业公司。”杨启艳

介绍,在社区的推动下,青海省三江青垦大厦有限责任公司作为小区物业,迅速制定解决方案:先安排8户居民全部撤离隐患房,每月支付每户2000余元过渡费;随后对房屋地基进行深度处理;待房屋修复完成后,再让居民搬回,并且根据评估,按最高标准补偿了居民房屋内的装修损失。

“不仅帮我们及时搬出去,还管了过渡费、搬家费和装修补偿,一点没让我们吃亏。”居民秦先生告诉记者,按照当初的承诺,9月30日我们如期拿到了钥匙,从发现问题到解决问题,社区和物业的高效联动,让大家感受到了实实在在的安全感。

记者手记

从马志英家的“雪中送炭”,到山川小区的“旧貌换新”,再到三江朝阳小区的“隐患清零”,山川社区的试点实践,生动诠释了市委市政府“走千家、入万户、访民情、解民忧”工作的深层意义——这不仅是夯实基层基础、践行“枫

桥经验”的具体行动,更是转变作风、贴近群众的民心工程。

社区用“四分四不四融入”的精准走访,摸清了民生底数;用“一户一策”的帮扶,温暖了困难群众;用“痛点整治+服务嵌入”的组合拳,激活了老旧小区;用“快速响应+妥善安置”的担当,守住了安全底线。这些看似平凡的举措,恰恰

是“以人民为中心”发展思想最生动的基层表达。

随着试点工作的持续推进,相信会有更多社区像山川这样,把“走千家”的脚步走得更实,把“解民忧”的实事办得更细,让基层治理更有温度,让群众的幸福更有厚度。

(记者 刘瑜)