



清晨六点,城东区东关大街街道慈幼社区的无花果小院已被晨光笼罩。七十多岁的兰春云老人弯腰修剪枝叶,指尖轻轻拂过枝头即将成熟的果实。这方被他打理得井井有条的小院,不只是邻里歇脚聊天的“公共客厅”,更是社区“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作的生动写照。

社区工作从不是会议室里的政策

宣读。多少个清晨与黄昏,慈幼社区工作人员用脚步走遍辖区角落,摸清民生需求;用耳朵耐心倾听居民诉求,记下家长里短。在居民家暖锅升腾的热气中,在街坊邻里拉家常的絮语里,他们一点点拼凑出基层治理的真实图景,也一步步走出了从“摸着石头过河”探索,到“精准对接需求”服务的成长之路。

慈幼社区:烟火气里赢民心

——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七

叩门入户:

在“暖心”与“边界”间找到民生走访的平衡点

“陈书记,您看这厨房水管又漏了,老两口腿脚不利索,半夜起来接水摔了好几回。”去年深秋的一个雨夜,慈幼社区党委书记陈风莲在北园巷巡查时,被一对老夫妻颤颤巍巍拽住衣角,昏暗的灯光下,斑驳的墙面上淌着水痕,积水正顺着缝隙渗进地砖——这一幕,成了社区“九份军令状”的缘起,也让大家意识到“走访不是走过场”的深刻意义。

“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作,绝不能是“签个到、拍个照”的形式主义。”陈风莲在社区工作例会上掷地有声。此后,68名“红管家”与“红色代跑队”组成的入户队伍,带着“错时走访+预约上门”的方案,把时间改到居民下班后、周末里,甚至是凌晨三点处理完商铺噪音投诉的归途中。但即便如此,“工作盲区”仍悄然而生:有些居民有着“家丑不可外扬”和担心泄露个人隐私的顾虑,对网格员一次两次敲门入户还是有些抵触,工作人员偶尔还会遇上“闭门羹”;还有就是辖区不少年轻人白天在写字楼上班,周末又常外出,社区网格员上门三回才能碰上一次;有些居民匆忙间只说“家里有点小问题”,却没说清具体是水管漏水还是电路老化,等工作人员带着工具上门,才发现“白跑一趟”。“信息采集的精准度,还得再下点细功夫。”陈风莲对着走访台账叹气,有些居民的诉求像“变量”,今天说“想找份兼职”,明天又说“更想先把孩子托管问题解决”,社区若没及时更新信息,服务就容易“慢半拍”。

兰春云的无花果小院,是“红管家”工作的缩影,也是“精准服务”的参照。这位头发花白的老人,每天清晨第一件事就是绕着小院转一圈:张家的垃圾袋没提下楼,他顺手捎走;李家的孩子上学遇到了难事,他立即联系社区帮忙解决;就连谁家夫妻拌了嘴,他都会搬小板凳坐在中间“唠嗑调解”。“这些事没写在政策文件里,但都是老百姓的心头事。”兰春云笑着说,“小院的西红柿熟了,我想让这些‘敲门人’尝尝鲜。”社区里还有个“活账本”,叫吴美玲,这个当初来社区实习就不舍得走的姑娘,一干就是三年,如今,她像扎了三十年的“老社区人”,社区里的大事小情“门儿清”。谁家周末包饺子、哪家的宠物狗丢了,哪家老人有高血压要定期提醒吃药,她都记在随身的小本上,更存在心里。一次,丁奶奶在楼下碰到吴美玲,随口提了句“家里下水道堵了,污水都漫出来了”,第二天一早,吴美玲就带着疏通师傅敲开了丁奶奶家的门。“小吴比我亲孙女还上心!”丁奶奶拉着她的手,要塞给她两个刚蒸好的糖包子。

在慈幼社区,“走千家、入万户、访民情、解民忧”的“敲门砖”从不是生硬的问卷,而是实打实的暖心服务。

为独居老人检查煤气灶、帮上班族代交物业费、替行动不便的居民跑腿办手续。曾经性格孤僻的李大爷,就被这份温暖“敲开了心门”。去年冬天,李大爷家煤气灶突然罢工,他闷在屋里冻了两天,直到“红色代跑队”队员小王按响门铃。“大爷,我是社区的,听说您家煤气坏了?”小王边说边掏出工具,蹲在灶台前忙活了半小时。临走时,李大爷硬塞给她一袋牛奶:“姑娘,下次路过进来喝口热水。”如今,曾经敲不开门的李大爷,成了社区志愿服务的“常客”,每周都会主动帮邻里收发快递。有人问他“社区走访到底好不好”,李大爷总说:“好不好?我这煤气灶就是答案,我这心里的暖就是答案!”

本版图片均由 罗延京 摄



见招拆招:从“记录问题”到“读懂人心”

“陈书记,我想求您件事,要是我走了,能不能按老规矩办场葬礼?”70多岁的鲜大爷拉着陈风莲的手,声音里满是恳求。这位无儿无女、无家可归的老人,是社区“兜底服务”的重点对象。社区不仅帮他申请了低保,还申请到了廉租房,还在他查出胃癌后,安排志愿者每天上门送饭、陪他聊天,还在过节的时候,给老人买了一身新衣服。但是病魔无情,弥留之际,在医院里,老人的主

管医生问鲜大爷“最信任谁”,老人浑浊的眼睛亮了起来:“找社区的干部们。”最终,社区工作人员和志愿者按照老人生前的遗愿,为他办了一场简单却体面的葬礼,送了老人最后一程。“社区里的一些看似琐碎的小事,在居民眼里都是‘头等大事’,走千家入万户,访的是居民的忧愁,解的是居民的心头事,彰显的是为民情怀,目的是让群众‘幸福升级’。”陈风莲说。

这样的故事,在慈幼社区还有很多,情绪总爱失控的殷阿姨,因心里积压了不少委屈,动不动就会跟人闹矛盾,社区了解情况后,不仅安排陪聊定期上门,还让吴美玲每天抽半小时陪她唠嗑;失业在家的马婶,一度愁得睡不着觉,吴美玲知道后,帮她对接了共富工坊,让她做馍馍、蒸花卷。现在马婶每月能拿到稳定收入,逢人就说“社区给了我饭碗,更给了我底气”。

小马过河:从“军令状”到“长效机制”破局之法



“北园巷老两口家的漏水事件绝不能再发生!”那晚的紧急会议上,社区9名委员共同签下“军令状”,承诺对辖区独居老人、行动不便家庭建立“每周上门巡查”制度。这九份“军令状”,后来成了慈幼社区“三位一体”攻坚体系的起点,那就是“敲门问需+精准整改+民生帮扶”。在问需环节,社区累计完成2378

户入户走访,试点至今有效入户率达100%;在整改环节,借鉴“海亮经验”建立“当下治+长久立”清单,解决了7个小区“无人管理”的老大难问题;在帮扶环节,坚持“小事网格速办、大事协同攻坚”,130余件“小事”得到妥善解决。

此前,辖区某老旧小区因管道维修费用分摊问题陷入僵局:一楼住户说“漏水影响我家,该楼上多掏钱”,顶楼住户说“我家又不漏水,凭啥出钱”。社区“红管家”老李联合吴美玲,组织居民开了三场协调会,最终提出“按楼层梯度分摊”方案,还联系施工队争取到了优惠价。“以前觉得‘清官难断家务事’,现在才知道,只要站在居民的角度想问题,就没有解不开的结。”老李说。

更值得一提的是,社区深度融入街

道“大物管+邻里互助站”项目,不仅实现了7个代管小区“零空白”,还在不同区域建立了2个“邻里互助站”。今年6月互助站启动以来,涉及社区物业的12345政务服务便民热线投诉动态归零。但“入户信息采集口径单一”的问题,仍在制约着服务的“扩面效应”。吴美玲坦言,每次入户走访,大家聊的多是“家里水电好不好、有没有生活困难”这类“小半径”诉求,很少会主动问“您觉得咱们小区的公共设施还缺啥”“对社区的活动有啥建议”。“比如上次社区想搞个亲子活动,才发现之前走访时没问过居民家里有没有小孩、孩子多大,只能再回头挨家挨户问,耽误了不少时间。”吴美玲说,要是能从“一户诉求”扩大到“一片需求”,服务就能再“提前一步”。

件件回响:从“一家灯火”到“万家温暖”

如今走进慈幼社区,随处可见“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作的生动印记:兰春云的无花果小院里,邻里围坐分享果实;社区里吴美玲正帮马婶登记新一批花卷的订单;傍晚的社区食堂外,送餐员骑着电动车穿梭在小巷……这些烟火气里的场景,正是“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作落地最生动的注脚,也是“群众说了算”的最好证明。

无花果的清香还在院子里弥漫,这方小小的社区,用“踏破门槛”的走访,把

“急难愁盼”变成了“幸福账单”,也在正视不足中不断成长。“走千家入万户,走的是路,暖的是心,写的是真实,也暴露着不足。”陈风莲说,社区工作就像“拼图”,每一户的故事、每一个诉求都是小块,每一个待改进的问题也是小块,拼起来才是民生的全貌。截至目前,慈幼社区已解决商铺噪声扰民、老旧小区管道维修、独居老人照护等民生问题130余件,但“信息精准度”“协同时效性”“采集扩面”这三道题,还得继续“深耕细做”。



记者手记

基层治理从来不是“一劳永逸”的终点,而是“常抓不懈”的起点。慈幼社区的故事证明,只有真正走进千家万户,既听

“暖心话”也记“挠头事”,既解“眼前忧”也谋“长久计”,才能把政策的温度传递到群众心坎里,让每一盏灯火都充满温暖,每一户人家都充满希望,让“走千家、入万户、访民情、解民忧”真正成为打捞民心、凝聚民心的“民生工程”。(记者 王琼)