



“我们多走一户，就能多发现一个‘忧’，多为居民解决一个难题！”
傍晚七点，萨尔斯堡小区的楼道里响起轻轻的敲门声。社区工作人员肖绪灵一只手里攥着厚厚的民情日记，另一只手拿着入户所需的各种宣传材料。这样的场景，在居民门前重复了上千次。
“亲戚”们来了，群众的烦心事、忧心事有人问、有人管。
作为西宁市“走千家、入万户、访民情、解民忧”工作的试点社区，城北区萨尔斯堡社区打破“被动等待”模式，变“群众找上门”为“干部沉下去”，通过精准化走访、闭环化处理、长效化机制，主动了解群众诉求，解决群众急难愁盼，打通了服务群众的“最后一米”。

萨尔斯堡社区下辖1个小区（萨尔斯堡小区）、6个网格，一共4448户，常住户数3430户、6976人。“只有敲开每一户的房门，和每一户居民谈谈心、说说话，才能真正知道他们需要什么。”社区党委副书记葛桂秀说。
“走千家入万户，登记每家每户基本信息的同时，更要提前发现邻里间的矛盾纠纷、小区的安全隐患，最终要落到‘解民忧’上。”社区工作人员肖绪灵说。自今年2月至今，萨尔斯堡社区已全面完成第一轮入户走访工作，第二轮入户走访正在有序进行中，通过走访，共排查各类风险隐患28处，实现了常态化入户走访全覆盖。

萨尔斯堡社区：以心换心叩开群众心门

——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八

创新走访： 采取多元举措，拓宽“覆盖网”

走进萨尔斯堡东区，干净整洁的小区环境映入眼帘。这里绿化好、基础设施完善，社区牵头建设的红色书吧和健身娱乐场地，正在给越来越多居民带来精神食粮。

近年来，萨尔斯堡社区党委坚持党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作为牵引，全面落实“四元四色”矛盾纠纷多元化解机制，同时结合城北区“10分钟幸福里”建设工作，将下辖的一个小区分为东幸福里和西幸福里，幸福里内健身器材、便民设施、安全防护等硬件设施与养老助餐、医疗保健等服务一应俱全，居民有买药、吃饭、购物、锻炼等需求，在这里都能得到满足。

“您好！我们是东区的幸福专员……”每一次的走访，社区工作人员都会随身携带民情记录本、政策明白纸和“10分钟幸福里”便民服务卡，通过拉家常、讲政策等方式，向居民宣传防范电信诈骗、做好垃圾分类等知识，还将居民的烦心事儿详细记录在本子上：王奶奶家里电线老化有起火隐患，小孙家的孩子放学没人接，下班回家找不到停车位……“我们多走一户，就能多发现一个‘忧’，多为居民解决一个难题。”肖绪灵的话不时在耳畔响起。

为了让走访覆盖范围更广，萨尔斯堡社区采用“错峰+线上”模式。针对上班族，工作人员利用早中晚、周末等休息时间上门；针对租房户、年轻群体，则通过社区微信群及电话，预约上门。同时，采用设立意见箱，在楼栋内公布社区电话、网格员电话等方式，广泛收集居民诉求。不管是白天、夜晚还是周末，在萨尔斯堡小区，总能见到工作人员的忙碌身影。

社区走访工作体量大、任务重，仅依靠社区工作人员单打独斗，是远远不够的。“楼栋长带路”是萨尔斯堡社区开展工作的“法宝”之一。“邻里之间的关系，往往要比我们更进一步。我们专门设置了微信群，将志愿者、老党员、热心居民等调动起来。”肖绪灵介绍说。对于矛盾较多的楼栋，由楼栋长先沟通，再由社区工作人员跟进，提高走访效率。

同时，对积极配合走访、提供有效建议、参与日常巡查、开展垃圾分类等活动，并发现问题及时上报社区的居民，社区还将给予积分激励并兑换奖品，激发居民自治热情。



速办机制：进行民情分类，化解烦心事

“可能有人会问，社区里的‘忧’能有多大？其实对咱们老百姓来说，家里的小事、心里的堵事，都是实实在在的‘忧’。”肖绪灵说。
“阿姨，这是给您老两口带来的降噪耳塞。”敲开刘阿姨的家门时，何珊手里除了记录本还多了份特殊礼物。四个月前，这里曾因深夜辅导声引发邻里矛盾，如今楼上孩子调整了学习时间，楼下老人也收到了社区送的“静音礼包”。“我们在入户走访的过程中发现问题，便立刻着手解决，经过及时调解，双方都能相互理解，事情也得到了圆满解决。”何珊说。
这样的温情画面在不断上演：因漏水而红了脸的上下楼住户，社区迅速协调，联合物业打压寻找出水点，顺利解决问题；由于墙面裂缝而有所不满的新业主，在业主见面会上畅所欲言，最终得到了满意的答复。在一次次的人户走访中，一场场的业主见面会，居民的烦心事解决了一件又一件，幸福感越来越足。

为了让“解民忧”更有效率，目前社区实行“民情分类”速办制。将收集的问题分为“即时办、协同办、跟踪办”三类，楼道灯损坏、垃圾清运不及时等，由网格员现场联系物业解决，实现即时办；小区公共部位设施短缺等问题，由社区牵头，联合物业、街道等召开“碰头会”，明确解决方案，力求协同办；对居民提出的意见建议，则建立“问题台账”，每周更新进度，直至解决，实现跟踪办。社区还在公告栏定期公示问题清单、责任单位、处理结果，接受居民监督。对已解决的问题，电话回访居民，不满意或基本满意度的重新督办。

同时，依托“居民议事会”，社区与居民在“头脑风暴”中找到了平衡点：成功解决了小区修建健身广场，公共区域安装休闲座椅、凉亭及照明灯，辖区18路候车处无人行步道，行人在绿化带中行走或与路面车辆并行，破坏了绿化带且存在安全隐患等问题。问题解决了，小区的公共区域逐渐成为了拉近邻里关系的“大舞台”。每逢好天气的傍晚，健身广场上总是充满了“人气”，打篮球的、打乒乓球的、坐在休闲座椅上聊天的，大家你一言我一语，热闹极了。
数据见证着改变：截至目前，社区共排查化解物业纠纷、邻里矛盾等112起，排查处理安全隐患28处，处理12345投诉件73件。“通过‘走千家、入万户、访民情、解民忧’工作的开展，我们社区的12345投诉率有了明显的降低。”肖绪灵说。

涵洞升级：实施民生工程，畅通出行路

来到刘应志的家中，76岁的他正在和老伴聊天打发时间。谈到小区近几年的变化，他一下打开了话匣子：“最让我印象深刻的还是社区对马坊涵洞的改造升级。”
刘应志所说的涵洞是连接萨尔斯堡片区与柴达木路的“民生隧道”。每天清晨，马坊涵洞以及盐庄涵洞的入口处便聚集着不少人，背着书包的孩子，拄着拐杖的老人与提着菜篮的主妇擦肩而过，行人匆匆而过的脚步为忙碌的一天定下了基调。经过维修升级，两处涵洞的外观、功能都有了提升，环境好了、路面宽了，萨尔斯堡片区的居民出行也更顺畅了。

“以前每逢下雨天，这里简直像水帘洞。地面坡度大，出行特别不舒心。”居民王阿姨说。以前，涵洞内人行过道宽度只有1.4米，同时，楼梯无扶手，给老年人和残疾人的出行造成了不便。
为了解决居民的难心事，社区做了不少工作。前期入户调查居民们对涵洞的修整意见和建议，通过实地查验、召开居民代表大会等，最后制订出涵洞的整治方案。“我们对马坊

涵洞和盐庄涵洞进行了墙体粉饰，灯饰亮化、路面硬化等维修升级，同时设立便民宣传栏、安装监控等，在盐庄涵洞加宽了人行道和残疾人通道，保障大家顺利出行。”肖绪灵说。
“现在小区居民去柴达木路真是方便了。”刘应志感慨道：“我在这住了10年，社区的工作人员我都认识，社区为我们做的每件事都让我感到很温暖。”谈及“走千家、入万户、访民情、解民忧”工作，刘应志说：“我希望这项工作能够长久地坚持下去，让居民更幸福。”

精准服务：提前规划，满足多元需求

“解民忧”是一个长期的过程，为了让服务更可持续，社区依托“西宁社区事务”APP，将走访信息及时录入数据库，建立居民需求台账，提前规划服务。社区里的老人、孩子、年轻人有什么需求，工作人员都是“门儿清”。
社区里有不少独居老人，年纪大了，平常买个菜、身体有不舒服啥的，都是困扰老人的难题。对此，社区专门成立了70岁以上的老年人微信群，不定时对老人开展问候，并增加入户巡访、送餐、入户维修、生活用品代购等服务。还

专门设置了“双岗联系人”，安排专人点对点联系独居老人、残疾人等特殊居民。梳理出辖区老人的名单，联系消防部门安装烟雾传感器，并将相关信息直接连接到老人儿女的手机上，保障老人的生活安全。“年纪大了总是忘事，有了这个报警器，我在家住得安心了不少！”
今年是罗倩在萨尔斯堡小区住的第七个年头，谈起社区的工作，她止不住地点头：“社区工作做得很细，平常有问题、有需求通过社群就能及时反映，工作人员很快就会给答复。”罗倩告诉记者，

“作为年轻人，入户的频率太高可能会对我们的正常生活造成困扰，太少又不利于掌握居民们阶段性的情况。可是我们社区就很好地把握了这个‘度’，我也特别乐于支持社区的工作。”
在这里，每一扇敲开的门背后，都有一个生动的故事；每一个解决的难题，都是基层治理的创新探索。当千家万户的“小确幸”汇聚成社区的“大和谐”，萨尔斯堡社区正用“走千家、入万户”的执着，书写着“访民情、解民忧”的暖心答卷。

记者手记

翻开社区网格员的民情日记，纸页上密密麻麻记录着这样的细节：3月15日，帮赵奶奶取快递；4月20日，调解养犬纠纷；5月28

日，为高考生协调安静复习环境……这些看似琐碎的记录，拼凑出基层治理的真实图景。
当“走千家入万户”从口号变为行动，当“10分钟幸福里”从规划变为现实，我们看到的不仅是数字背后的成效，更是基层工作者

用脚步编织的民生保障网。在这里，民生温度可触可感，治理智慧落地生根，“居民需求有人听、生活服务有人管、社区幸福有温度”的目标也将逐渐实现。
(记者 李静)