



“多亏你们多次协调，我家地下室漏水的问题彻底解决了！”绿地公馆小区居民王女士握着城西区通海路街道桃李路社区党委书记、居委会主任王美的手，脸上满是感激。

这温暖的一幕，正是桃李路社区开展“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作的生动缩影。

自试点工作开展以来，桃李路社区打破传统工作模式，整合“穿警服的

社区副书记”、楼栋长、单元长、物业公司等多方力量，活用“四单式”服务模式，用脚步丈量民情，用行动化解民忧，构建起“网格联动、精准服务、多元共治”的基层治理新格局。截至目前，社区已登记5000余户居民信息，解决群众邻里纠纷问题20余件，受理投诉单138条，响应率100%、办结率93%、满意率99%，群众满意度与社区治理效能实现双提升。

桃李路社区：活用“四单式”为民办实事

——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九

“线上+线下”齐发力 把宣传做到居民身边

“张阿姨，这两天忙不忙？有啥需求或者发现啥问题，随时跟我们说，也可以在‘红网格’微信群里留言。”近日，桃李路社区“固定宣传日”活动在依林佳苑小区广场开展。社区工作人员拿着宣传资料，一边向居民讲解各类政策，一边耐心解答大家的疑问。

“以前总觉得社区工作离自己有点远，参加了这次宣传活动后，才知道有这么多渠道能反映问题。”退休人员刘大爷接过宣传册，仔细看着上面的联系方式，“我家楼下车库入口有点积水，回头我就跟网格员说一声，看看能不能解决。”

为了让更多居民了解并参与到试点工作中，社区创新推出“红网格”微信群+“周五固定宣传日”+“桃李云在线”三级联动宣传模式。“红网格”微信群覆盖社区的五个小区，主要向居民转发各类政策及社区通知，回复居民群内反映及咨询的问题；“周五固定宣传日”结合社区“人文桃李”微信公众号和“红周五”志愿服务活动，开展线上和线下宣传；“桃李云在线”定期向辖区党员发布各类学习资料、通知。截至目前，社区已开展各类宣传活动150余次，居民对试点工作的知晓率、认知率、参与率显著提升。

针对上班族白天不在家、“候鸟式”居民季节性居住的特点，社区推出了“错时延时”入户和“楼长吹哨、志愿报到”机制。“我们网格员通常会晚上7点到9点，或者周末上门走访，尽量不影响居民工作。”网格员牛小贵介绍说：“遇到‘候鸟式’居民，我们会先跟居民沟通，了解他们的返回时间，等他们回来后第一时间上门，确保走访不遗漏一户。”

本版图片均由 闫鸿 摄

西宁市安全隐患 举报受理情况日报

10月24日，西宁市共收到安全隐患举报64件，其中12345政务服务便民热线接收举报46件、西宁市应急管理局接收举报1件、西宁市消防救援支队接收举报17件，主要反映小区物业、消防安全、市政道路等问题，已及时联系相应县区政府核实处理。

安全隐患有奖举报

- 微信小程序举报（扫描二维码）
- 信访举报：举报地址为市或各县（区）、园区应急管理、消防救援机构办公地址
- 电话举报：服务热线举报电话：0971-12345 安全生产举报电话：0971-8230155 消防安全举报电话：0971-6333599



“排查+整改”同步走 为群众守牢安全

“师傅，您家电动车不能飞线充电，太危险了。”前不久，社区联合派出所民警、物业公司开展安全隐患排查时，发现一小区居民赵先生正在从楼上往下拉电线给电动车充电。工作人员立即上前制止，并向赵先生讲解了飞线充电的安全隐患。

“以前觉得这样充电方便，没考虑到安全问题，多亏你们提醒。”赵先生不好意思地说着，随即就把电线收了起来。

为了织密社区安全防护网，桃李路社区构建了“街道+社区+物业+党员”的“四员进小区”网格工作模式。街道发挥牵头抓总作用，成立处理投诉小分队，由党员带头快速、高效反馈并解决住户反映的问题及诉求，把民生工作的链条延伸到小区的每一个神经末梢。截至目前，已成功登记5000余户居民信息，搜集

各类矛盾纠纷80条，解决邻里矛盾、养狗噪音扰民等问题28条；联合社区律师、派出所民警调处房屋漏水问题5件，家庭矛盾1件。排查发现电动车飞线充电、群租房乱接插座等安全隐患30余条，均已完成整改。

“我们以‘横向到边、纵向到底’的排查力度和‘即查即改、动态清零’的处置效率，筑牢社区安全防护屏障。”王美说。在一次入户走访中，网格员发现某小区存在群租房乱接插座的情况，立即联系处理投诉小分队和派出所民警上门处置。工作人员当场要求租户整改，并向房东普及了消防安全知识，第二天再上门复查时，隐患已消除。

针对特殊群体，社区更是倾注了更多关怀。将试点工作与“暖心行动”相结合，主动为生活困难家庭提供帮助。“我父亲得了尿毒

症，每周都得去透析，我是独生女，只能我来照顾，这样就没法出去上班，社区工作人员了解情况后，主动帮我们办理了低保，给我家缓解了经济压力，真的太感谢了。”居民小刘说。截至目前，社区已为1户符合低保边缘家庭要求、1户支出型贫困家庭提交审核资料，对13名不符合救助标准的申请人建立动态回访机制，定期安排人员上门走访，确保符合条件的家庭能及时得到救助。

燃气安全是居民生活的重中之重。社区结合户内燃气隐患排查工作，入户督促居民整改软管过长、报警器异常等问题共计252条，实现隐患清零，有效保障了居民的人身和财产安全。同时，充分发挥红袖标、网格员等群防群控力量，排查辖区路面破损、危墙等隐患10余条，切实筑牢防汛根基。

“实事+服务”解民忧 把温暖送到居民心里

月19日大雨过后，王女士发现家中地下储藏室墙面渗水，这一问题她去年向物业反映后进行了维修，但未彻底解决问题。无奈之下，她向社区求助。了解情况后，社区第一时间联合通海路司法所、社区法律顾问，组织物业与王女士，召开了调解会。

“当时我已经咨询过维修费用，大概需要3000元，但物业公司说房屋过了质保期，只愿意承担1000元，双方没谈拢。”王女士回忆说，第一次调解失败后，她心里很着急，担心问题会得不到解决。没想到社区没有放弃，8月14日，又联合街道专职调解员再次组织调解。

调解现场，社区工作人员结合实际情况，提出了一个折中方案：由物业公司购买防水涂料，对地下室墙面进行粉刷，这样既能节约维修成本，又能从根本上解决漏水问题。社区真正把居民的事当成自己的事，用实际行动解决了她的“急难愁盼”。

为了推动“有诉必应马上办”向“未诉先办”

升级，社区还定期组织物业公司、法律顾问、人大代表、在职党员等召开“民情议事会”“红色联席会”。截至目前，协调解决物业服务、小区环境卫生、公共设施维修等问题30余件。

此外，社区与辖区各单位、联点单位签订“契约化”结对共建协议书，形成居民点单+社区派单+单位接单+群众评单“四单式”服务模式，打造“主动为民服务”的新型联动格局，扩充社区为民服务力量，提升基层治理水平。王美介绍，社区还按照“熟人、熟地、熟事”原则，挖掘推选103名党员代表、居民骨干、物业优秀员工作为“微网格员”，让他们“线上线下”亮身份、强服务、办实事，延伸基层治理“触角”。

走千家，访的是民情；入万户，解的是民忧。桃李路社区的“敲门行动”仍在继续，社区工作人员穿梭在各个小区，用真心倾听居民诉求，用实干解决民生难题，让“为民服务”的种子在居民心中生根发芽，开出幸福之花。

记者手记

作为桃李路社区的一员，我见证着家门口的变化，更感受着治理细节里的贴心。小区空地上的晾晒杆、爱老幸福食堂进门处的扶手、新换的路灯……这些也是我曾从业主群里看到大家反复讨论的问题，如今都有了

圆满结果。

晚上散步时，常能碰到网格员在小区里走访，知道他们是特意选“上班族”在家的时段上门，连季节性居住的“候鸟邻居”都没被遗漏，这份细致让我格外安心。

更让我触动的是社区对安全和特殊群体的关照。看到工作人员制止电动车飞线充

电、入户排查安全隐患，帮辖区居民小刘一家办理低保，这些不是远在新里里的故事，而是发生在身边的真实温暖。5000户信息登记、99%的满意率，背后是社区把“居民事”当“自家事”的用心，这样的治理，让我们住得更踏实、更舒心。

（记者 师晓琼）