

“失管”小区蝶变记

清晨的城市先锋小区，观光电梯平稳运行送上班的居民下楼，老人们在单元门口悠闲地晒着太阳；每家每户的暖气热了，小区卫生有人管了，物业管理井然有序，业委会忙前忙后……这个曾因“失管”而陷入困境的小区，如今处处洋溢着幸福与和谐。这场从“失管”到“和谐”的蝶变，核心动力源于党建引领之下的有诉必应马上办一系列扎实举措。

党建指导员牵头 破解治理困局

城市先锋小区坐落在城中区滨河南路78号，入住约2330人。作为城区中心无数老旧小区中的高层住宅，城市先锋小区的管理问题曾是滨河路社区党委的难心事。

良好的物业服务是市民幸福感的直接源头。但城市先锋小区曾因建设遗留问题与物业管理不善，长期饱受设施故障、供暖不热困扰，导致业主与物业矛盾尖锐，物业费收缴困难，服务陷入停滞。2024年底，原物业公司提交退场报告，小区面临停摆危机。

为让小区顺利运行，居民早日过上舒心日子，物业公司退场后，城中区委、区政府、饮马街街道党工委、滨河路社区党委迅速启动三级联动包保机制，向小区派驻党建指导员，展开专项治理。针对小区物业与居民矛盾大情况，党建指导员牵头开展问题排查、矛盾化解与宣传教育工作，成功解决了物业超额收取水电费、水电费拖欠等问题；面对原物业撤场遗留的电梯停运、供暖中断、垃圾乱堆等紧迫难题，街道党工委、社区党委协调各方，引入应急物业进行临时托管。

“您好，我们来看一下您家的供暖情况。”在临时物业托管的同时，街道与社区组织一支支小组开展入户走访，36个小组完成680余户居民的供暖及物业费催缴登记，并协调应急物业垫资维修设备、购买天然气，确保了小区基本服务不断档。

动员“热心人”挑重担 激活居民自治引擎

与周边的老旧小区不同，城市先锋小区入住的多为中年人，经历物业退场后，他们想要成立业委会的愿望再一次传到社区。“过去两次业委会选举都失败了，没有业委会，许多事情无人做主，导致问题积重难返。”滨河路社区党委书记回忆道。饮马街街道党工委和滨河路社区党委深知，成立业委会的关键在于找到有公心、有热情、有能力的“热心人”。

怎么找这些人？找到后如何让他们发挥作用？街道和社区建立包联驻点制度，通过入户走访、多方交流，从党员、退休公职人员、退役军人等群体中发掘骨干，建立“热心人”信息库。热心年轻的党员贺先生、有物业经验的李先生、熟悉财务的刘女士等一批骨干被动员起来，社区党委还通过组织便民服务、邻里活动等方式，提升这些“热心人”的知晓度和公信力，为业委会的成立奠定了坚实的群众基础。

业委会成立那天，现场掌声不断。热烈的掌声背后，是居民们告别“无人管、管不好的”由衷欣慰，也是对街道、社区工作人员发自肺腑的感谢。

选聘新物业注入资金 实现长效治理升级

托管物业仅能维持基础服务，作为有

960户的高层住宅，选聘一家能长期投入的正规物业迫在眉睫。新成立的业委会主动发力，组织召开多次业主大会，广泛入户征求意见，最终成功选聘新物业服务企业。新物业带着200万元先行投资进入小区，开展了一系列彻底改造：全面维修了存在隐患的8部电梯，保障居民出行安全，完成6台锅炉的低氮改造保障了今冬明春的供暖，并修复了单元门的门禁、供暖管道和小区监控等基础设施。这些实质性投入迅速改善了居住环境，居民投诉率显著下降，小区治理步入良性循环。

业委会成立和新物业的入驻带来的改变有目共睹。“现在小区环境越来越好了，真是‘旧貌换新大不同’！”居民林师傅感慨道。随着一件件实事的落地，新成立的业委会赢得了广泛支持。曾经的“硬茬儿”业主转而积极参与自治，牵头制定《小区管理公约》；试暖期间多处漏水，在业委会倡议下，业主们纷纷自发排气检查……小区氛围从“各扫门前雪”转变为“共护一片天”。

从“脏乱差”的失管窘境，到“美佳净”的幸福家园，这一成功实践，成为饮马街街道党建引领基层治理的生动缩影，更为街道探索基层治理新渠道打下了坚实基础。

（记者 李晓娟）

有诉必应马上办
政务服务便民热线
12345



扫码关注

城中区：用爱心服务 用暖心补位

本报讯（记者 李晓娟）“多亏了小童他们及时赶到，不然我母亲这事儿真不敢想！”近日，家住城中区解放路社区大同街9号的王女士紧紧攥着社区网格员童玉英的手，声音哽咽着，满是对母亲劫后余生的感激。

时间拨回到11月28日上午，独居的张奶奶正忙着家中清扫，脚下不慎一滑重重摔倒在地。看着动弹不得的身体，老人强忍着疼痛，第一时间摸出手机拨通了网格员童玉英的电话——这个她记在通讯录最前面的“应急联系人”。

电话那头的童玉英听闻消息，当即放下手中工作，带着同事一路小跑赶赴老人家中。她们小心翼翼扶起老人、查看伤势，随后迅速将其送往西宁市第一人民医院。就

诊过程中，两人分工协作：一人陪着老人做CT、查彩超，跑前跑后办理各项手续；另一人则紧急联系老人子女，细致说明情况与医院位置。直到所有检查结果出来、子女匆匆赶到医院完成交接，童玉英和同事才悄悄抹去额头的汗水，带着安心的笑容默默离开。

这样的暖心场景，在解放路社区并非偶然。为切实保障独居老人的生活安全，近年来，解放路社区建立起“周访+随叫随到”工作机制；对子女长期不在身边、身体机能欠佳的独居老人，网格员及时“补位”，每周至少上门走访一次，陪老人聊聊天、看看家中水电安全，细致记录他们的健康状况与生活需求。遇到老人突发状况时，“网格员应急响应”则会第一时间启动，用最快速度补上

家庭照护的“临时空位”。

一通通焦急又笃定的协调电话，一趟趟匆忙却坚实的奔波脚步，成为现代基层治理中最动人的“人性化补位”。解放路社区用实际行动，为老年人编织起一张兼具安全感与温度的公共防护网。这张网守护的，不仅是一位位老人的健康平安，更是一座城市对“老有所依、弱有所扶”民生承诺的生动践行。



德令哈市用心用情解决群众“急难愁盼”

本报讯（记者 李静）近年来，德令哈市纪委监委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党中央决策部署和习近平总书记重要讲话和指示批示精神，忠实履行宪法和法律赋予的职责，以实际行动回答群众急难愁盼之问，基层群众获得感、幸福感明显增强。

德令哈市投入资金143.76万元，将全市1797名学生营养餐补助标准从5元每人每天提至9元每人每天，投入资金138.37万元改造滨河路小学、市西湖小学、市平原小学3所学校食堂，实现20所供餐学校秋季热食供应，后厨“云端可视”全覆盖。市纪委监委

督促教育、市场监管、财政等部门制定完善“校园餐”问题举报奖励暂行办法、食堂满意度测评制度等4项制度。

该市农牧部门对全市42个行政村进行清产核资，修订完善《德令哈市农村集体“三资”管理制度》等4项制度，进一步抓紧农村集体“三资”管理防护栏。进一步强化乡镇级农经工作队伍建设，7个乡镇（街道办事处）明确1名班子成员分管农经工作，同时配置专人负责；聘请第三方会计服务公司开展“三资”记账服务工作，确保“三资”记账工作统一化规范化，推动“三资”管理和乡村振兴资金使用监管制度化、规范化、可溯化。

同时，推动纠治“办证难”等诸多“老大难”问题，创新推行土地出让金按基准地价的40%优惠补缴政策，容缺办理6493套房屋不动产权登记；聚焦物业管理服务不到位、公共收益未公示、燃气管道安全隐患等突出问题，制定《德令哈市住宅小区物业服务服务质量考评工作方案》，建立稳定长效物业服务监督考核机制，使入住满意度提升70%，物业纠纷投诉率减少10%。创新推出“供暖管家”服务模式，高效办结民生诉求1195件，投入200万元实施供热系统升级工程，实现供暖质量与群众满意度双提升。

城北区“宪法宣传周”活动启动

本报讯（记者 小蕊）今年12月4日是第十二个国家宪法日，12月1日至7日是第八个“宪法宣传周”。12月2日，城北区在北川青唐城康养避暑小镇开展“宪法宣传周”启动仪式专场活动。活动通过“法治+文艺+非遗+互动”的创新形式，让法律知识走出条文、走进生活，变得可感、可触、可及。

活动现场，《法治之光》歌曲、情景剧《宪法共筑石榴花开》等节目精彩纷呈。互动问答环节让群众在欢声笑语中“解锁”法律知识

的同时增强了法治意识。传统文化专区里，法治元素与非遗文化深度融合。翰墨传法韵专区，书法老师挥毫写下“法安天下”“德润人心”等作品，参与者或凝神品赏，或挥毫试笔；纸韵传“宪”情专区，宪法主题剪纸作品栩栩如生，群众在折、剪、拼的指尖互动中，把“公民权利”“基本义务”等宪法核心条款熟记于心。法治茶饮区茶香四溢，工作人员借茶话家常之机讲述法治案例，使人们在品味茶香的同时感受到法治的温暖与力量。

宪法知识大转盘、“宪箭投心·礼赞法治”等趣味游戏更激发了大家学习法律的热情。与此同时，由各普法成员单位组建的8组专业法律咨询平台，为群众提供全方位、一站式的法律服务。此外，现场还设置了法律直播区域，通过线上直播方式扩大普法活动影响力，打破空间限制，让无法到场的群众也能“云端”学法。此次活动累计发放宣传册2000余份、宣传品1500余件，提供法律咨询80余人。

湟中区：11项民生实事项目全面完成

本报讯（记者 王琼）记者日前从湟中区获悉，今年以来，湟中区聚焦群众急难愁盼问题，精心谋划实施总投资8.52亿元的11项民生实事项目。截至目前，所有项目已全面完成，以实打实的民生成效回应群众期盼，持续提升群众获得感、幸福感、安全感。

住房保障提质增效，老旧小区实现“蝶变升级”。湟中区林草局家属院、多巴镇粮站家属院等51个老旧小区改造项目全部竣工，直接惠及居民1400余户，彻底改变老旧小区“老破小”面貌。乡村振兴扎实推进，和美乡村建设项目建设顺利实施，累计提升改造道路70公里，铺设各类管网52公里，惠及群众5800余户。

水利教育双向发力，民生根基更加牢固。李家山镇柳树庄村人饮管网巩固提升等工程顺利投运，有效解决2个乡镇3个村951户4200余人的饮水安全问题；湟中区第三中学正式启用，新增高中学位3000个；精准落实家庭经济困难学生资助金5379万元，覆盖家庭经济困难学生6.7万人。

管网交通同步提升，出行环境持续优化。完成多巴镇多巴东街等4个街道雨污水网改造，鲁沙尔镇和平村、红崖沟村等39条道路提升改造全部完工，累计修缮道路20公里，沿线7400余名群众出行条件得到有效改善。特殊群体精准关爱，纾难解困传递“民生温度”。全区3.8万余名65岁及以上老年人健康体检任务100%完成；开展困境儿童关爱服务活动435场次，帮扶2229人次；完成360名残疾儿童康复救助，为540名残疾人免费适配轮椅、助听器等辅助器具，各项救助任务超额完成。

文旅生态融合发展，绿色发展注入“强劲动力”。群加乡新建护坡挡墙1.22公里、森林防火道路2公里，治理群加河河道3.6公里，设置生态隔离带2.5公里、缓冲带11万平方米；共和镇盘道等3个村生态治理工程新建污水治理设施353个，区域生态环境质量明显改善。农业技术赋能增效，乡村产业实现“提质增收”。在李家山镇等13个乡镇推广全膜覆盖栽培技术11.16万亩，推动马铃薯、油菜产量同比分别增长24.86%、31.4%，其中马铃薯亩产超1万斤，创全省新高，为农民增产增收和乡村产业发展注入强劲动力。

湟源县：“三诉三办”机制助推基层治理

本报讯（记者 晴空）“近日，新源小区一号楼下水管道堵塞，社区党组织立即到现场查看，半天就解决了问题。”这样的解决速度，正是西宁市湟源县城关镇实践基层治理“三诉三办”机制的生动写照。

今年以来，城关镇以增进人民福祉为出发点，充分发挥党建引领基层治理协调机制作用，以“有诉必应马上办”机制创新为工作重点，聚焦群众身边的“关键小事”，探索构建基层治理“三诉三办”模式，用“接诉即办、未诉先办、难诉联办”三招着力破解民生难题，夯实治理根基，让党建引领基层治理既有速度又有温度。

城关镇建立“交办—推动—问效”闭环机制，以时限倒逼效率，用督办压实质量，推动问题解决从“快速响应”向“源头化解”转变。截至目前，累计承办工单182件，按期办结率、响应率、群众满意率均达100%。依托镇、村（社区）、网格三级排查网络，推动重心前置、主动治理。累计研判“未诉”隐患164件，推动同类诉求从2024年同期的725件降至今年的158件，降幅达78%，实现从“有一办一”到“举一反三”的深层转变。针对跨部门、跨层级难题，建立会商联动机制，通过召开现场协调会、联席会议，成功解决老旧小区治理、物业管理、噪音扰民等“硬骨头”问题50余件。