

“民情日记”上，写满服务民生故事

——沈阳铁西保利心语花园社区网格管理的有效探索

本报记者 任晓霞

“些小吾曹州县吏，一枝一叶总关情。”在沈阳市铁西区启工街道的保利心语花园社区，社区工作者们在一本本“民情日记”上书写着社区里的民生故事，践行着为人民服务的宗旨。

春风化雨润民心 日记里的民生“显微镜”

“民情日记”是保利心语花园社区网格员们每日的“必修课”。他们穿梭于社区的大街小巷，走进千家万户，记录百姓所需。

“社区同志们太负责了，一点都不嫌我烦，几次三番地来帮我解决问题！”居民杨大爷十分激动，原因是社区工作人员化解了困扰他许久的噪音矛盾纠纷。

在社区“民情日记”里，反映邻里噪音问题的杨大爷被标记为有矛盾纠纷需要跟进的“关爱户”，保利心语花园社区“三零”工作室联合沈阳市公安局铁西分局启工派出所民警、人民调解员对这起矛盾纠纷进行了多次调解，邻里终于重归于好。网格员告诉记者：“我们一周后进行了回访，居民对调解都很满意。”

这起邻里噪音矛盾纠纷调解的过程都清晰地记录在“民情日记”里。

保利心语花园社区党委书记王欢说：“我们要求网格员把居民的每一件小事都当作大事来记，因为小事关乎着居民



社区书记(左二)联合物业经理共同接待居民，现场讨论辖区出现的难点问题。

“民情日记”里的“四色”标注

蓝色标注“关心户”：社区会进行普遍记录。

黄色标注“关照户”：如生活困难、有就业就医需求的居民，会得到跟踪关注和帮助。

橙色标注“关爱户”：有矛盾纠纷的居民，会被持续跟进直至问题解决并反馈。

红色标注“关注户”：有较大困难或特殊情况需紧急解决的居民，更是社区重点关注的对象，会提报上级协调，持续跟踪问效。

的生活质量和幸福感。”

枝叶关情解民忧 “四色”机制的温暖守护

记者采访中了解到，保利心语花园社区创新的“蓝、黄、橙、红”四色响应机制，让居民的诉求得到了精准回应。

记者在社区看到，工作人员正在对“民情日记”中的信息进行分类整理。社区通过协调联动，整合各方资源，让问题解决更加及时。社区联合物业企业开办社区食堂，解决了老年居民的“做饭难”问题；组建“星火社区”服务队，为老年居民提供代买代办、送餐上门等服务600余次，让老人们的生活更加便利。

共研共讨促成长 公示板上“晒”出“成长手账”

每周三下午，在保利心语花园社区党群服务中心一楼总会围满人，记者看到，社区在这里设置了一张“党派我来的·晒晒我的民情日记”公示板，它是网格员们工作经验的“展示窗”。网格员每周会在周三这天将梳理总结出来的一周诉求办理、“关注户”走访等重点情况，形成“民情日记”周报，张贴在公示板上。

这种“晒日记”的传统，还催生出不少“金点子”。社区还建立了“民情日记”情况反馈追踪机制，由专人对诉求清单进行回访，确保问题解决到位。王欢表示：“通过问效督导，我们要让‘民情日记’成为网格员的‘履职清单’，成为考核工作实绩的‘答题本’。”

记者手记

在保利心语花园社区的采访中，记者深深感受到了“民情日记”背后的温暖与力量。这里的社区工作者们用脚步丈量民情，用行动温暖民心，用实践锤炼本领。他们以“民情日记”为纽带，将社区与居民紧紧联系在一起，让社区成为居民们温暖的家。



“心灵话室”：在这里为居民做个心理SPA

——铁岭市银州区铜钟街道特色心理志愿服务激活基层治理新动能

本报驻铁岭记者 江海峰

“听了老师的讲解，我和老伴没那么害怕病痛了，现在每天都有信心面对生活！”“多亏了‘心灵话室’的心理咨询师，我们单元楼才能这么快恢复供气！”……

在铁岭市银州区铜钟街道，居民们的真挚感言，道出特色志愿服务项目“心灵话室”带来的改变。这背后，是铜钟街道创新推出的“党建+心理服务+调解”基层治理新方式。

志愿新生态：三位一体润心灵

铜钟街道以党建引领为核心，联动专业心理咨询机构，创新构建起“心理疏导+矛盾化解+党群共治”三位一体的特色志愿服务体系。精心打造的“心灵话室”，将党建引领基层治理从“制度设计”转化为居民的“情感共鸣”。公益心理讲座每周开讲，覆盖亲子教育、家庭关系等领域；定制化的“智慧老人聊天会”“亲子互动工作坊”等沉浸式互动活动，有效强化了社区情感联结，丰富着居民的精神家园。

富强社区一对患病夫妻的故事成为生动注脚：心理咨询师通过专业引导“焦虑具体化”并制定“夫妻互助监督”方案，



一对夫妻因担心彼此病情，导致心情压抑，前来做心理咨询。

仅用半天时间便帮助他们释放了积压的恐惧。如今，夫妻俩积极治疗、相互扶持，成为社区志愿互助典范。

化解矛盾：“心桥”连筑息纷争

邻里纠纷常因细碎摩擦累积，成为社区治理的隐患。“心灵话室”的特色志愿服务为化解这类矛盾提供了专业“金钥匙”，

在消除误解的同时重塑信任纽带。

辖区居民黄女士的经历颇具代表性：因对燃气改造产生安全顾虑，她情绪激动地拒绝配合，致使整栋楼供气停滞。社区工作人员将黄女士请入“心灵话室”，专业的心理咨询师采用“安全流程图解+生活案例类比”方式，细致拆解其担优点。在后续调解会上，咨询师现场引导她理性表

达诉求，最终黄女士接受了新的改造方案，单元楼得以在48小时内恢复供气。

真情服务：治理温度“可感知”

记者了解到，自“心灵话室”启动以来120余天，这座由特色志愿服务构建的“情感桥梁”已在居民心中扎根。

累计10场公益讲座、15次心理疏导和调解、服务130余人次，矛盾纠纷调解成功率高达100%——这一串数字背后，是“心灵话室”以真情服务传递治理温度的生动实践。

“在这里感受到的不是生硬的管理，而是能接住情绪的关怀。”一位居民的肺腑之言，道出了项目赢得信赖的关键。

·展望·

街道党工委书记张璐璐表示，铜钟街道将通过不断拓展服务覆盖面，精准对接居民需求，致力于将“心灵话室”打造成为居民们更加信赖的情感港湾，为构建充满温情的幸福社区注入源源不断的“心”动力。