

新春走基层

“叮叮当当”，伴随46把钥匙清脆的碰撞声，青岛市公安局市北分局兴隆路派出所社区民警马怀龙走进一家又一家孤寡和困难老人家中。“作为社区民警，需要磨烂鞋底子，敞开心窝子，说破嘴皮子，掏出心窝子，才能做好警务工作。”马怀龙认为，不仅要敲开群众的家门，更重要的是走进群众的心门。

记者 杜洪雷 通讯员 薛元

46把钥匙 记录双向奔赴的信任

1月18日上午9时，马怀龙和“金盾志愿服务队”的志愿者将米面粮油等年货搬到车上。随后，一行人来到青建宜昌新苑小区，上到其中一栋楼的12楼，马怀龙熟练地从46把钥匙中找出一把，插入门锁，打开门。“是怀龙吗？”房间内，传出一句亲切的询问。

“我们来看你了，张大娘！”说话间，马怀龙和志愿者把米面粮油等年货拿进房间。“16年了，年年都来看我，你比亲人还亲呢。”张大娘握着马怀龙的手，眼中噙着泪花。张大娘是独居老人，老伴已经去世，孩子住得远。

老人床头贴着一张纸条，上面写着马怀龙的两个手机号。“我脑子里有个肿瘤，随时都可能出问题，到

片警老马有46把钥匙

每年除夕夜，他都挨家挨户陪老人



青岛社区民警马怀龙在走访群众。

时候我就按照上面的号码给怀龙打电话。”张大娘说，这就是一个救命电话，马怀龙值得托付。

一把钥匙，一份信任。46把钥匙的背后是马怀龙与帮扶家庭之间的双向奔赴。

“四子”工作法 消除风险隐患

“干好社区民警，就要磨烂鞋底子，走千家万户；敞开心窝子，听社情民意；说破嘴皮子，解矛盾纠纷；掏出心窝子，赢居民信任。”马怀龙将自己的经验凝练成“四子”社区工作法。

兴隆路社区的董某因盗窃罪4次入狱服刑22年，并将个人的落户手续遗失，出狱后无法正常落户。“董某办不了身份证，无法找工作，一旦处理不好，很可能干出极端事件。”马怀龙说。马怀龙先

是帮他找了一份临时工作，让他有稳定生活来源。最终在跑了十余个部门之后，马怀龙帮助解决了董某的户口问题。之后，马怀龙又帮他申请了低保和廉租房。“对我们来说，消除了社会隐患；对他个人来说，就是天大的事，改变了他的一生。”马怀龙说。

清理200袋垃圾 化解矛盾纠纷

马怀龙随身携带的笔记本里记录着居民大小事，也蕴藏着矛盾调解的“金钥匙”。

“我们这次要回访的王大爷，此前与楼上邻居闹得水火不容。”马怀龙称，王大爷是位独居老人，平常喜欢捡垃圾，房间里堆满了各种垃圾。“整个楼都臭气熏天，蟑螂到处爬。”马怀龙说，这种群体矛盾如果处理不好，必然会引

发严重后果。

马怀龙对于“执法如山”和“执法如水”的灵活运用熟稔于心。马怀龙找到王大爷，严词告知他必须要解决垃圾问题。去年夏天，马怀龙联系城管、街道和社区，开始清理王大爷房间的垃圾。“整整装了200个编织袋。他们装垃圾，我们就喷药灭杀蟑螂。”最终，房间的垃圾被彻底清除干净。

看着房间里空空如也，王大爷不知道如何在这里生活。“我给王大爷买了家具和床，让他安心地住了下去。”马怀龙说，从此之后，王大爷和邻居之间的矛盾就彻底化解了。

微光成炬 助推社区工作深度融合

一人行速，众人行远。马怀龙深知这一道理。“去年中秋节，我妻子和女儿帮我走访了十多户老人，我自己走了13户老人。”马怀龙说，每年除夕，都要挨家挨户陪老人吃水饺、看春晚。

“以前都说社区民警下社区、进社区，其实不对，我们应该是‘在社区’，只有把自己融进社区，群众才会把你当做自己人看，才会给你无穷的支持。”马怀龙说。

2021年11月，马怀龙金盾志愿服务队正式成立。目前，马怀龙金盾志愿服务队共有志愿者380余名。马怀龙认为，社区警务工作凝聚民警、辅警、网格员、保安员以及法律工作者、退休干部、物业等力量，需要充分挖掘社区资源，实现社区警务与基层治理深度融合。

一块便民服务公告栏 一座党群“连心桥”

——千佛山街道务实推进党建引领基层治理侧记

通讯员：王燕飞 姚东东

因需而生 破旧局解难题

千佛山街道老旧小区多，长期以来，楼道存在乱堆乱放、乱贴乱画现象。楼道里既有网格员、社区民警公示牌，也有文明创建宣传海报，还有水电暖通知和各类小广告。这些内容大小不一、随意张贴，显得整个楼道杂乱无章。居民不仅难以查找有用信息，还深受其扰。据粗略统计，当时平均每个楼道张贴的各类公示牌和通知多达数十张，严重影响了居民的生活体验和小区的整体形象。

随着老旧小区改造工作的推进，千佛山街道将楼道环境整治与信息整合列为重点工作。经过深入调研和多方讨论，便民服务公告栏应运而生。通过统一规划、设计和制作，将原本分散的信息集中展示，使楼道从杂乱无章变得整齐有序。居民们纷纷表示，现在楼道看起来清爽多了，找信息也方便多了，这项举措得到大家的广泛认可和好评。

多元聚力 推进网格力量共治

千佛山街道积极探索“网格

在千佛山街道千佛山东路社区的居民楼道里，便民服务公告栏已然成为一道独特而温暖的风景线。它不仅仅是一块简单的信息展示板，更是街道务实推进党建引领基层治理的关键一环，承载为民服务的温度与精度，搭建起党群紧密相连的“连心桥”。



社区志愿者组织居民包粽子。

+服务”新模式，将公告栏打造为一个多功能的便民服务平台。

街道充分发挥党员在社区治理中的先锋模范作用，在公告栏左上角设置了“党员亮身份”板块，标注“直管党员户”。从微观层面来看，它时刻提醒着党员要注重自身形象，以身作则，发挥带头

作用；从宏观角度而言，它引导党员在小区网格治理中积极作为，争做讲政治、有信念，讲规矩、有纪律，讲道德、有品行，讲奉献、有作为的“四讲、四有”共产党员。党员李大姐积极参与社区环境整治活动，她表示，“这个‘党员亮身份’板块，让我时刻牢记自己的责

任，要社区居民多做实事。”

公告栏还公示了网格党支部书记、社区民警、网格员的姓名和电话，方便居民随时联系。街道明确了不同网格力量的工作要求：网格长每天一次巡网格、专职网格员一天到晚在网格、兼职网格员2-3天进网格、社会力量每周一次上网格，及时发现问题、解决问题。对专职网格员提出“六大员”职责，即当好信息员、协调员、巡查员、安全员、调解员、宣传员，确保网格服务高效运行。此外，街道将“双报到”单位党员力量细化到每个网格，激励“双报到”单位党员积极参与社区志愿服务活动，为居民提供理论宣讲、法律援助、健康咨询等各类服务，受到居民的热烈欢迎。

同时，考虑到老旧小区居民的实际需求，街道整合电信、电力、水务等社会资源，将水、电、暖、物业等服务电话集中展示，方便居民随时查询与联络。同时，设置便民服务卡槽，收纳家电维修、家政服务、管道疏通等卡片，既方便居民获取信息，又有效遏制了楼道小广告。

搭建桥梁 密切党群联系

公告栏亮明居民提单、网格员接单、网格党支部议单、社区党委定单、责任单位办单、党员群众

评单，结果公开的“六单一公开”议事协商法，让议事协商流程更畅通，更明了。

2024年，街道通过线下阵地收集，线上电话、微信反馈等途径，收集居民需求，化解了邻里、物业矛盾纠纷50余件，解决绿地改造、加装电梯等事项26条。

街道还在公告栏设立“心语心愿”留言区，鼓励居民通过贴纸、电话、微信等方式，随时反映问题和需求。网格员每天收集整理信息，使居民的意见和建议能够及时反馈到街道。

这一举措不仅为居民提供了便捷的沟通渠道，也让居民切实参与到社区治理中，感受到街道对他们的重视。居民深切感受到，现在有了这个“心语心愿”留言区，自己真正成为了社区的主人，能够为社区的发展出一份力。便民服务公告栏真正成为党群沟通的“连心桥”，拉近了党群之间的距离。

千佛山街道的便民服务公告栏，以其创新的设计、贴心的服务和务实的举措，不仅改善了楼道环境，改进了干部工作作风，提升了居民的生活品质，更密切了党群联系，为构建文明和谐的社区奠定了坚实的基础。

未来，便民服务公告栏将继续发挥桥梁纽带与资源整合“中枢”作用，为社区的发展注入新的活力。