

一朵“开”在群众心里的格桑花

——拉萨市团结新村社区深耕细作守护民生烟火



拉萨市城关区扎细街道团结新村社区，一朵特别的“格桑花”正悄然绽放在每一条街巷、每一栋楼宇之间。它不是长在土里的花，而是扎根群众心坎里的温暖力量。

团结新村社区以格桑花坚韧向阳、温暖绽放的美好寓意为核心，整合120余名党员、网格员、志愿者骨干力量，打造“党建融，格桑花开”特色党建品牌。从困难家庭的“微心愿”到双职工的“带娃难”，从邻里纠纷的“死疙瘩”到政策宣讲的“最后一米”，这朵“党建之花”用一件件看得见、摸得着的实事，把党的温暖送进了千家万户。

“妈妈集市”里的小心愿，件件有着落

“孩子开学的书包、奶奶过冬的棉衣，没想到‘妈妈集市’都帮我解决了。”社区居民卓玛说起格桑花“妈妈集市”，眼里满是感激。这个专门为辖区32户低保家庭、单亲困难家庭和孤寡老人搭建的帮扶平台，让过去的“盲目捐”变成了“精准送”。

社区工作人员每个月都会挨家挨户走一遍，哪家缺米面油、哪个孩子需要辅导书、哪位老人需要换季衣物……这些需求，一一记在“一户一档”动态台账里。社区12家共建单位、6户爱心商户被这股精准劲儿打动，纷纷加入帮扶行列。

一年下来，6场爱心活动送出256件物资，59项“刚需”全部精准匹配，没有一件错送、没有一样浪费，帮扶精准率达100%。“我们希望，每一份爱心都能精准送到最需要的人手上，让服务暖

心落地。”社区工作人员德青旺姆坚定地说。

“解忧站”+“四单联动”，事事有回音

“楼上漏水泡坏了我家天花板，争执好几次问题始终没能解决。”居民王大爷气冲冲地走进格桑花解忧站，离开时却笑容满面，还和网格员敲定好了维修时间。王大爷“变脸”的背后，是一支由5名党员、29名网格员、4名社区民警组成的“解忧团”给他解决了烦心事。他们不摆架子、不搞形式，接待群众咨询、调解邻里矛盾、收集群众诉求，件件落到实处。

从邻里争执到家庭摩擦，从政策咨询到生活疑问，52起矛盾纠纷在这里被画上了句号，460余次咨询接待件件有回音，41个“微心愿”从墙上走进现实。更让居民放心的是“登记、研判、处置、回访”这条闭环链——事儿办了不算完，还得回访看满不满意。“现在有烦心事，第一个想到的就是社区‘解忧站’。”居民纷纷说道。稳定在98%以上的办结率和满意度，就是这项工作实实在在的成效。

依托社区“四单联动”工作法，团结新村社区基层治理服务效率大幅提升。“小区路灯不亮了”“楼下井盖松动了”……居民在微信群内随手“点单”，社区第一时间统筹“派单”，志愿者迅速响应“接单”，事项办结后由群众暖心“评单”，形成闭环服务体系。截至目前，社区累计办结386件居民诉求，所有事项从收集、处置到办结全程可追溯、件件有反馈、事事可评价。99%的优良服务评价率，是社区基层治理的硬核答卷。这套工作模式有效推动社区服务标准化、精细化、制度化落地，让居民真切感受到家门口的“服务加速度”。

“暖心课堂”亮着灯，美好生活满温情

“以前孩子放学后没人管，现在送到社区暖心课堂特别放心。”在企业上班的李先生说。针对辖区双职工家庭子女课后看护难、辖区妇女能力提升需求，团结新村社区常态化开设小学课后辅导、初中自习专区及巾帼赋能公益班，由16名社工、10名青年志愿者常态化值守。

平时，课堂每周开放6天、每日服务4小时。到了寒暑假，同样提供托管服务。全年累计服务时长超1200小时，常态化保障40余名中小學生课后看护、课业答疑需求，有效解决群众急难愁盼问题。

此外，社区还专门为辖区妇女开设国家通用语言文字、综合素养提升公益课堂，每周定期开课，从不间断。同时，社区积极丰富妇女群众精神文化生活，定期组织大家走进西藏美术馆、西藏博物馆等参观学习，拓宽视野、涵养情操。据统计，社区全年开展公益培训48场次，累计服务妇女群众62人次。“带孩子、学知识两不误，社区想得周到到了。”辖区居民旺姆对此连连称赞。暖心课堂的那盏灯，可谓“亮”进了居民的心里。

“信使队”进万家，“幸福八法”暖民心

“医保报销怎么弄？”“垃圾分类到底怎么分？”……这些居民群众最关心的问题，不需要去办事大厅排队问。社区优选30名群众基础好、表达能力强的党员、网格员、志愿者组建“格桑花信使队”，活跃在楼栋间、茶馆里，用拉家常的方式把党的好政策送到群众身边。他们不讲官话套话，而是用群众听得懂、愿意听的“大白

话”，110余场集中宣讲、280余人次入户走访，覆盖2000余人次，把辖区居民的政策知晓率从75%提高到96%。“以前觉得政策跟我没关系，现在聊天就听明白了。”甜茶馆里的阿佳央金竖起了大拇指。

政策讲到心坎上，服务送到家门口。社区创新推行的“天天敲门幸福八法”，让服务触角延伸到每个角落——“互联网+服务法”，网格员建立一对一微信服务联络机制，精准推送便民资讯；“政策宣传法”，敲门入户宣讲政策120余次；“矛盾化解法”，把40多起隐患纠纷消灭在萌芽阶段；“小事关爱法”，为特殊群体提供代办代缴、上门帮扶服务150余次；“网格互动法”，坚持每周1次全域网格巡查走访；“组团帮扶12场”；“节日送情法”，在重大节点慰问关爱特殊群体80余人次；“特色服务法”，结合社区实际情况，开展义诊、义剪等便民特色活动12场……“八大”幸福招数”各显神通，全年3000余人次入户走访，实现了特殊群体月月见、普通居民季度访。“他们比我儿女来得还勤快。”独居老人次珍的话，道出了整个社区党群连心的温度。

妇女培训覆盖85%、矛盾化解率稳定在98%以上、群众满意度上升至99%……这一串数字背后，是社区骨干力量下沉网格的坚实脚步，是“六大”服务载体、“八大”工作法组成的“幸福矩阵”。如今的团结新村社区，党建不再是挂在墙上的制度，而是“妈妈集市”里的一袋米、解忧站里的一杯茶、暖心课堂的一盏灯、信使队的一段家常。格桑花向阳而开，党群心越贴越近，一幅“日常有服务、诉求有处置、事后有评价、长效有提升”的基层治理新图景，正在团结新村社区温暖呈现。

（城关区融媒体中心供稿）

拉萨市筑牢残疾人民生保障防线——

以精准暖心服务为残疾人撑起稳稳幸福

本报拉萨讯(记者 鹿丽娟)今年以来，拉萨市聚焦残疾人急难愁盼，出台一系列扎实的民生举措，持续完善残疾人权益保障体系，提升便民服务质量，以精准暖心的服务，为残疾人撑起稳稳的幸福。

沟通不畅，是长期困扰听障群众维权办事的最大难题。近日，拉萨市残联联合人社部门高效处置一起听障人士劳动报酬纠纷，通过专业化、无障碍的贴心调解服务，帮助当事人足额追回拖欠工资，切实维护了残疾人合法劳动权益。

据悉，该听障务工人员因存在语言沟通障碍，与就职商家就薪资结算问题产生分歧，维权工作一度陷入僵局。接到群众求助后，拉萨市残联、人社部门第一时间组建专项调解小组，精准对接当事人特殊需求，全程安排专业手语工作人员提供精准翻译服务，全方位保障当事人诉求清晰传达、全程知晓调解流程与相关法律法规。调解过程中，工作人员一方面向用商家普及《劳动法》薪资支付相关法律法规，明确企业法定责任；一方面通过手语耐心为听障当事人解读合法权益与维权途径。经过双向疏导、耐心沟通，双方顺利达成和解，商家当场足额结清拖欠薪酬。此次高效调解，不仅切实解决了听障群众的烦心事、揪心事，更有力彰显了社会公平正义。

为从根源上破解听障群众办事难、沟通难问题，拉萨市残联深化部门联动，携手市政务服务中心创新开通听障人士无障碍沟通专属渠道。近期，拉萨市聋人协会会员率先体验线上手语翻译服务，通过远程视频专属服务通道，实现政务咨询、业务办理全程无障碍沟通、无缝对接，便捷高效的服务模式获得残疾人广泛好评。

在实现线上手语无障碍服务过程中，拉萨市残联主动对接政务服务中心，推动市、县、乡三级政务服务大厅设立无障碍专窗、绿色通道，配套全程陪办、远程视频手语服务；同步参与线上无障碍办事功能规划建设，落地语音读屏、视频办件等便民功能，构建线上线下一体化无障碍服务体系。

从精准化解听障人士薪资纠纷、保障劳动权益，到完善无障碍政务服务、夯实助残服务能力，再到提升托养机构专业护理水平，拉萨市持续织密扎牢残疾人民生保障安全网，用一桩桩实事、一项项举措精准赋能助残服务，不断提升残疾人的获得感、幸福感、安全感。

养老有温度 托育有守护

——嘎玛贡桑街道办好家门口的民生事

今年78岁的独居老人卓嘎，在嘎玛贡桑街道居住了40余年。随着年纪的增长，老人腿脚不便，加之家中设施老旧，卫生间缺少相应防护，无应急安保设备，如厕、起身时容易摔倒。

嘎玛贡桑街道老旧小区密集，老年人口居多，独居、空巢老人占比较大。像卓嘎老人这样的情况，在嘎玛贡桑街道不是个例。

针对高龄老人普遍存在的居家安全无保障、就餐办事不便、日常缺少照料等困扰，嘎玛贡桑街道推出多项养老暖心举措，开展居家适老化改造、日间照料、结对帮扶、助餐代办等服务。通过适老化改造结合常态化医疗康养、日常帮扶，卓嘎老人的居家安全与健康需求得到了妥善保障。

“现在，网格员和医生时常上门，家里安全、身体有人照看，我心里特别踏实。”卓嘎说。

老人“吃饭难、休闲难、办事难”的问题也逐一得到解决。社区暖心食堂每日供应营养均衡、口味清淡、贴合老人饮食习惯的饭菜，食材新鲜、价格惠民，高龄、独居老人可享受优惠就餐、预约送餐服务。卓嘎老人每天都到社区食堂就餐，饭菜热乎可口，饭后还能和邻里老友围坐闲谈、共品甜茶。

与此同时，辖区党员志愿者、网格志愿者还与独居老人结成帮扶对子，定期上门帮老人打扫卫生、检修水电、代购药品及生活物资；卫生服务中心医护人员常态化上门，为老人测量血压、血氧，开展慢性病随访与健康科普，将基础医疗服务送到家门口。闲暇之余，卓嘎最喜欢到社区的日间照料中心和“金色年华”排练室

活动。这里设施完备、活动多样，藏医养生课堂、民族舞蹈、趣味棋牌、读书阅览等活动常态化开展。每天和伙伴们一同健身娱乐、参与各类文体设备，老人的晚年生活充实热闹，实现了从“被动养老”到“主动享老”的可喜转变。

一边是老年人的晚年幸福，一边是青少年的健康成长。针对辖区务工家庭、双职工家庭集中，“接送难、托管难、照看难”的痛点，嘎玛贡桑街道聚焦“一小”民生需求，盘活社区闲置阵地资源，完善普惠托育、课后托管服务体系。

德吉卓玛夫妻在某单位上班，家中没有长辈帮忙接送孩子上下学，上三年级的女儿下课后会在托管班等家长。“社区有了托管班，还有志愿者辅导作业，太贴心了！”德吉卓玛称赞道。

嘎玛贡桑街道办事处相关负责人介绍，针对双职工家庭课后看管空档，街道依托新时代文明实践站，长期开放公益课后托管班、便民自习室，招募志愿者开展作业辅导、阅读分享、趣味科普、文体实践等多样服务，补齐青少年课后看护弱项，减轻务工家庭育儿压力。

作为嘎玛贡桑街道流动人口、外来务工家庭占比较高的甲玛岗社区，为打通便民服务“最后一米”、保障外来务工人员子女就近托管，社区整合多方资源，借用岩庐酒店闲置场地打造“红领巾伴学港”公益托管点，每周六上午免费接纳辖区在读小学生，切实缓解务工家庭育儿压力、充实孩子们的课余时间。

（城关区融媒体中心供稿）



为进一步丰富辖区老年人精神文化生活，拓宽老年人兴趣爱好，切实提升老年教育服务水平，拉萨市不断充实老年大学社区课堂课程体系，让辖区老年人实现“老有所学、老有所乐、老有所为”。

▲尼卓林社区老年大学插花课上，老人们在学如何插花。

▲尼卓林社区老年大学朗玛堆谐课授课现场。

本报记者 鹿丽娟 摄



有所学 有所乐 有所为

小昭寺广场便民警务站副站长杨庆虎：

从军营到警营 二十载温情守护一方安宁

本报记者 刘琳琳

从军营淬炼初心，到警营坚守担当；从社区治理、校园守护，再到街面巡防，二十载风雨坚守，杨庆虎的岗位不断变换，职责持续更新，但根植于心的严谨细致与忠诚担当，始终未曾改变。“军营磨砺我不畏艰险，从警让我继续迎难而上。无论身着戎装还是警服，守护群众的初心从未改变。”这是杨庆虎常挂在嘴边的话。

2006年，杨庆虎穿上军装，在军营淬炼五年，把军人的底色刻进了骨子里。2011年，他褪去橄榄绿换上公安蓝，扎根雪域基层，一干就是20年。从听不懂藏语、摸不清门路的“新兵蛋子”，到如今小昭寺广场便民

警务站副站长，他靠着“多走、多问、多记”的笨办法，昼伏夜出错峰入户，一点点吃透辖区民情，也慢慢走进群众的心里。

初入警队时，杨庆虎便怀揣赤诚初心，将辖区体弱的独居老阿妈当成亲人。平日里，他贴心照料老人起居，遇有突发不适便连夜护送就医，还自掏腰包，助力老人远赴区外完成心愿，用点滴温情温暖着群众的心。老人逢人便念叨：“他比我的亲儿子还亲，遇到他是我福气。”险情突至，面对挥向少年的长刀，杨庆虎不假思索徒手格挡，左臂永久的伤疤成为他护民平安最荣耀的勋章。凭借这份真心付

出，他荣获“拉萨好人”“民族团结先进个人”等殊荣，却始终谦和如初，将这份认可化为前行的动力。

在校园警务岗位时，面对守护青少年成长的新考题，杨庆虎依旧带着军人统筹攻坚的魄力。他瞄准校园欺凌治理痛点，牵头联动多方力量搭建共治平台，对行为偏差学生一对一暖心帮扶，创新组建“校事观察员”队伍，把风险化解在萌芽状态。两年里，他开展百余次谈心、20余次家访，帮助39名迷茫少年重新找准人生方向。受助学生拉巴次仁(化名)含泪说：“杨叔叔让我知道，我也值得被信任，我也能变好。”同事们都说：“他身上始终保持着

那股军人的韧劲，再难啃的骨头，到了他手里总能找到突破口。”

如今，作为小昭寺广场便民警务站副站长，杨庆虎身处文旅安保与便民服务最前沿，把部队精细化的管理经验融入警务工作日常。统筹全域街面巡防、重点点位值守、安全隐患清查，从巡逻路线优化到突发情况演练，从商户安全提示到游客求助响应，每一处细节他都反复推敲、逐一落实，用密实的脚步织就辖区平安防护网。

20年基层坚守，没有惊心动魄的大案传奇，只有日复一日的俯身作为。杨庆虎以军人本色践行警营使命，扎根雪域大地，用一言一行诠释着基层公安民警最质朴也最动人的担当。面对记者，他淡然一笑：“我只是做了该做的事，群众平安就是对我最大的奖励。”

人在拉萨



近日，墨竹工卡县组织当地少年儿童前往甲玛镇松赞干布纪念馆，开展红色研学实践活动，让孩子们走出课堂，亲历实景教学，在品读历史的同时厚植家国情怀、传承民族文脉。

图为研学实践活动中，孩子们了解藏棋的由来。

本报记者 裴聪 摄