



以前遇到困难,不知该找哪个部门对接,往往跑多趟仍难解决;如今扫描‘连心码’提交诉求,很快就有网格员上门响应,太方便了!”拉萨市城关区纳金街道纳如社区居民李女士手持“连心码”实体卡片,向记者演示扫码流程时,语气中满是认可。

自2025年10月纳如社区正式推行“连心码”民生服务以来,这个涵盖4000余户居民及商户的社区,扭转了以往“居民跑腿找服务”的传统模式,构建起“码上提诉求、马上解难题”的基层治理新格局。这枚小小的二维码,如同一条条看不见的“连心线”,将社区居委会、职能部门与居民群众紧密相连,让雪域高原上的民生服务既有响应速度,更有民生温度。

文/记者 梁兰 图由纳如社区提供



网格员正在发放“连心码”实体卡片。

拉萨市纳如社区“连心码”架起民生服务“快车道” 居民足不出户“码上解愁”

痛点倒逼创新

高原社区的治理之困与破局之举

“以往居民反映问题的渠道较为分散,治理效能受限。”纳如社区第一书记德珍在接受记者采访时直言,“上门反映诉求的大多是老年人,年轻人更倾向于通过微信沟通,但微信群信息繁杂,民生诉求容易被淹没;电话反映则存在记录不完整、责任难追溯的问题,不少事情因此被拖延处置。”

为畅通民意表达渠道、提升基层治理效能,纳如社区经前期调研走访、广泛征求居民意见后,于2025年10月正式推出“连心码”服务模式。“考虑到社区老年群体占比不低,部分老人不会使用智能手机,我们在设计‘连心码’时,始终坚守‘简单、便捷、实用’的核心原则。”德珍向记者展示了“连心码”实体卡片,卡片上清晰标注着网格员姓名、联系电话及专属二维码,“居民无需下载任何APP,只需用微信扫描二维码,即可进入服务界面,依次填写个人信息、所在小区及诉求内容,还能自主选择方便的上门服务时间,同时可通过意见栏对服务态度、办理效率提建议。”

针对无智能手机或不会操作智能设备的老年群体,社区专门制定兜底保障措施。“我们在常态化入户排查时,会帮助老人将对应网格员的联系方式存入其手机;对于有子女的老人,会指导子女教父母使用‘连心码’,确保特殊群体诉求不被遗漏。”德珍补充道。

为让“连心码”真正覆盖千家万户,纳如社区采取“线上+线下”联动的全方位推广模式。“我们每位网格员负责一个责任片区,每天常态化上门走访,手把手教居民扫码操作、提交诉求;遇到居民不在家的情况,就通过电话、微信逐一告知,确保推广

工作不漏一户、不落一人。”社区网格员旦增卓玛向记者介绍。

据悉,“连心码”全面推广工作即将完成。截至目前,居民使用率已达90%,日均接收各类民生诉求2-4件,诉求解决率和居民满意度均超80%。

机制护航效能

从“被动应对”到“主动服务”的转型

“不管是咨询社保政策、反映邻里矛盾,还是寻求网格员帮扶,只要通过‘连心码’提交,后台都能第一时间接收。”旦增卓玛指着纳如社区“连心码”后台管理系统介绍。记者了解到,居民提交的每一条诉求都清晰标注着诉求人姓名、联系方式、诉求内容、提交时间及当前处理状态。

“为提升诉求处置效率,我们将居民诉求划分为‘一般诉求、复杂诉求、紧急诉求’三类,实行分级分类处置机制。”旦增卓玛指着系统界面解释,“一般诉求要求社区工作人员24小时内办结反馈;复杂诉求需72小时内形成处置方案并推进解决;紧急诉求则严格执行‘10分钟响应、1小时处置、24小时反馈’的工作标准,确保突发问题快速处置。”

为压实工作责任,纳如社区还建立“专人接单、分类派单、限时办结、跟踪督办”的闭环工作流程。居民提交诉求后,后台专人审核分类,再按诉求类型精准派发给对应网格员;网格员收到派单指令后,第一时间与诉求人联系,核实情况并推进问题解决,全程跟踪督办直至诉求办结。

不久前,辖区居民晋先生通过“连心码”提交诉求:“我下岗后一直没找到稳定工作,家庭经济较困难,家中燃气灶故障多日,无力承担维修和购置费用,日常做饭等基本生活需求受影响,希望社区提供帮助。”网格员收到诉求后,第一时间联系驻村工作队上门走访核实,确认情况属实后,

迅速协调资源,为晋先生购置新燃气灶并完成安装调试。“没想到扫描二维码就能解决这么棘手的问题,社区真正把我们居民的急难愁盼问题放在了心上。”晋先生感激地说。

“基层治理不是社区居委会的‘独角戏’,很多民生问题需要跨部门协同推进。”德珍表示,对于社区层面无法独立解决的诉求,会第一时间将相关情况反馈至拉萨市城关区“社工通”平台,联动民政、住建、城管、市场监管等10多个职能部门协同处置,确保“事事有回音、件件有着落”。

民生答卷暖心

“小码”撬动“大治理”的幸福图景

“连心码”不仅是居民提交诉求的便捷平台,更是社区掌握民情民意的“晴雨表”和优化治理服务的“指南针”。近期,多名居民通过“连心码”反映辖区部分小区电梯损坏、楼道杂物堆积、健身器材破损及周边停车位紧张等问题。社区居委会收到诉求后,立即组织网格员实地了解情况,召开居民代表座谈会广泛征求意见,随后联合拉萨市城关区相关职能部门开展集中整治,逐一解决居民反映的突出问题。

如今走进纳如社区,干净整洁的街道、错落有致的绿植景观、欢声笑语的健身广场相映成趣,一幅和谐宜居的民生画卷在雪域高原徐徐展开。“现在我们小区的环境越来越好了,每天早上我都会到健身广场锻炼,晚上和邻居们一起跳锅庄,日子过得舒心又充实!”正在健身广场活动的居民德央笑着对记者说。截至目前,纳如社区通过“连心码”平台共收集老旧小区改造类诉求100余件,办结率超80%。

嘎吉六区的独居老人格桑也是“连心码”服务的直接受益者。网格员上门发放“连心码”卡片时发现,格桑老人子女长期

在外地工作,老人年事已高、行动不便,日常买菜、买药等生活事务多有困难。社区居委会了解情况后,立即将格桑老人纳入“特殊群体帮扶名单”,安排专人每天电话询问生活诉求,定期代购生活物资和常用药品,不定期上门帮老人打扫卫生。“社区工作人员比亲人还贴心,让我一个人在家生活也不孤单、不发愁。”格桑老人说。

展望未来

让“连心码”成为社区的“幸福密码”

“‘连心码’的推广使用,不仅有效提升了基层治理效能,更拉近了社区与居民的距离,让社区工作更贴心、更有温度。”德珍在总结“连心码”推行成效时表示,同时也清醒认识到当前工作的不足,“部分老年群体对智能设备操作仍不熟练,‘连心码’平台部分功能也需进一步优化完善。”

“民生服务成效,居民最有发言权。”德珍透露,下一步,纳如社区将对“连心码”平台升级迭代,升级为功能更完备的微信小程序,增设诉求办理进度实时查询及满意度评价板块,居民办结诉求后可打分留评;针对老年人、残疾人等特殊群体,还将推出“一对一”专属帮扶机制,安排网格员定期上门走访,协助解决实际困难,让“连心码”真正成为居民的“贴心码”“幸福码”。

小小的二维码,承载着大大的民生期盼。纳如社区的“连心码”实践,以科技赋能基层治理,为雪域高原的社区服务创新提供了可复制、可推广的经验。如今,在纳如社区的街头巷尾,健身广场的欢声笑语、休闲长廊的嬉戏打闹、居民脸上洋溢的幸福笑容,无不彰显着“码上提诉求、马上解难题”带来的民生变迁。这枚闪耀在雪域高原的“民生纽带”,正架起社区与居民之间的“连心桥”,书写着新时代基层治理的新篇章。

西藏自治区藏獒协会拟注销清算债权债务 申报公告

根据单位整合重组工作安排,西藏自治区藏獒协会已于2024年10月成立资产清算组。经本单位全面自查核实,无债权债务关系,故未在清算组成立后30日内发布注销登记公告。现依据社团注销登记相关规定,补发本注销清算债权债务申报公告,拟申请注销西藏自治区藏獒协会。

凡与本单位存在债权关系的单位或个人,请于2025年12月15日至2025年12月24日(共计10日)内向本清算组申报债权。逾期未申报的,视为自动放弃债权,本单位将按相关规定办理注销手续。

联系人:钟武
联系电话:18318088897
特此公告

西藏自治区藏獒协会
2025年12月15日

声明

由我公司承建的“西藏开投色尼区达嘎普100MW/400MWh独立构网型储能项目”现已全部完工,所有农民工工资及机械费、材料费已全部结清,无拖欠情况。如有异议,请相关人员于本声明见报之日起30日内与我公司联系。
联系人:薛亿翔 联系电话:18262622310
特此声明

中国电建集团华东勘测设计研究院有限公司
西藏开投色尼区达嘎普100MW/400MWh独立构网型储能项目EPC总承包项目部
2025年12月15日

声明

由我公司承建的“世邦·人和苑项目施工承包(二标)建筑安装工程总承包”项目于2025年11月17日竣工,所有民工工资、机械费及材料款已全部结清,如有异议,请于本声明见报之日起30日内与本公司联系处理,逾期后果自负。
联系人:胥执刚 联系电话:15388359490
特此声明

西藏荣辰建设有限公司
2025年12月15日

公告

由福建星洲水利水电工程有限公司承建的“曲水县县城集中供水建设项目”已完工,所有民工工资、机械费、材料款已结清,如有异议,请于本公告见报之日起30日与我公司联系处理。
联系人:李涛 联系电话:15528889969
特此公告

福建星洲水利水电工程有限公司
2025年12月15日