

4个月办大小事1200余件

社区帮办代办造福更多居民

联系供水单位解决居民用水难题,为卧床退役老兵上门代办优待证,帮老年人每天打印纸质版核酸检测报告……文庙街道文庙社区推行帮办代办仅仅4个月,已为居民帮办代办了1200余件大小事,润物细无声的服务赢得居民好口碑。

解决用水难题

“我们楼停水了,怎么回事呢?”“晚上还要给孩子做饭,怎么突然停水了?”不久前的一个傍晚,文庙社区代办员接到新城南街19号楼居民反映后,当即赶往现场了解情况。

原来,该楼院为无物业小区,其中两个单元为产权单位宿舍,另外3个单元为居民私房,共72户居民。长期以来,该楼水费由产权单位收取后统一交于供水单位。但从2019年起,由于收水费的工作人员退休,加之该楼改造,居民水费无人收取,费用一直由产权单位垫付。到今年6月,由于垫付资金过大,产权单位表示无力继续承

担。而具体水费收取事宜又没有与居民达成一致,供水单位只能停止供水。

居民没有用水,情绪非常激动。为最大限度减少给居民带来的不便,尽快恢复供水,社区全体工作人员当晚放弃休息,逐户联系、持续跟进,并出面与供水单位协商代办相关事宜。最后,大家商定,由供水单位实施“一户一表”改造,在此期间恢复居民正常用水。

到目前,“一户一表”改造已经完成,该楼水费缴纳也不再是难题。社区代办员与居民进一步协商好拖欠水费后,交由供水单位。

上门代办证件

“大爷,您别着急,我们上门帮您代办优待证申请……”家住上官巷6号院的彭大爷是位退役军人,因脑血栓后遗症长期卧床。得知政府为退役军人办理优待证,老人着了急,但因行动不便无法亲往社区。得知老人情况,社区代办员上门服务,帮助彭大爷完成了信息核实及相关内容的拍照上传手续。

老兵陈耀荣也面临同样的问题,他的户籍在文庙地区,但本人住在杏花岭区,老人身体不好,出行不便,很是着急。了解到老人的“心病”,社区代办员带着信息采集设备,约好时间后,跨区上门为老人办理优待证申领工作,打通为退役军人服务的“最后一公里”。

打印核酸报告

“我又来了!”10月17日,家住上官巷3号院的陈大爷笑眯眯地走进社区,老人是社区的“常客”。

前一段,由于疫情防控需要,市民需要“一日一检”,进入公园等公共场所要出示核酸检测报告。陈大爷没有智能手机,无法出示。对老人而言,每天去公园锻炼身体是生活中的重要乐趣。此外,他有时去银行办事,或者乘坐公交车,也需要出示核酸检测报告。

陈大爷求助社区后,代办员嘱咐老人,只要他有需要就来社区,代办员帮他打印核酸检测报告。那段时间,陈大爷每天都到社区。“有了这张纸我就能进公园,太方便了!”至今,代办员已为陈大爷打印了20多次,代办服务方便了老人。

服务细致周到

帮助开展养老认证、代理使用微信缴纳医保费用……在文庙社区,类似的细致服务比比皆是。

从今年6月开始,文庙社区成立了帮办代办服务站点。代办员从社区“两委”、社工、网格员中挑选,首要要求是责任心强、热心群众工作,他们为居民提供全程、无偿式帮办代办服务。居民有需求时,只要拨打“连心卡”上的电话,就可以享受到优质、便捷的服务。

经过4个月的实践,该社区已形成“15分钟便民服务站”,能提供党建、社保、医保、计生、就业等40项高频民生服务事项。针对老年人、残疾人等行动不便的特殊群体,还提供入户上门帮办代办等服务。

“帮办代办看似辛苦,却方便了群众,我们也特别有成就感。社区将继续优化服务,造福更多居民!”文庙社区主任表示。

记者 侯慧琴 通讯员 魏宇鑫



大地初染,秋韵渐浓。近段时间,太原植物园内红橙黄绿多色树叶交错,绘制出一幅层林尽染的斑斓秋色。据工作人员介绍,银杏,黄栌,白蜡,元宝枫,五角枫,紫叶李,红枫,金叶榆等树木现在是最佳观赏时节。

刘晓亮 摄

有“小韩”在,暖暖的

本报讯(记者 周利芳 通讯员 张黎景)“咱社区‘格格’小韩就像‘幸福天使’,处处为大家着想,时刻守护着大家的幸福。”10月19日,平阳路街道滨东社区居民靳道联将一封感谢信送到社区,表达居民们对网格员韩蕾处处为居民着想的感激之情。

随着天气越来越冷,核酸检测点的医护人员拿棉签的手冻得直发抖,热心居民靳道联见状找到滨东社区网格员韩蕾反映。韩蕾经过与小区门口一家门店老板商谈,对方同意腾出一间门面房做核酸检测点。有了遮风挡雨的地方,医护人员的手不冷了,居民们也有序地排起了队,提高了核酸检测效率。说起韩蕾,居民们都亲切地称呼她“小韩”,今年11次核酸检测任务中,韩蕾和在太原市急救中心上班的爱人李斌都连续奋战在疫情防控第一线:每天第一个到达核酸检测点,对接工作时,总是很有耐心,不厌其烦地叮嘱;总是让医护人员和信息采集员先穿装备、吃饭,自己则做好后勤保障、秩序引导等工作。

韩蕾负责的辖区多为老旧小区,老人和行动不便人群居多,每次上门做核酸检测时,她都会提前一天询问并核对需要上门核酸人员的名单,入户检测;孩子们上网课时,韩蕾也总是让孩子们先做。为了便于沟通,加强联系,韩蕾总是第一时间在居民微信群发布各类政策、核酸检测通知、反诈宣传等信息和内容,让居民们及时了解和掌握。居民们说,有韩蕾在,是大家伙儿的福气。

坐轮椅乘公交 老人收获一路感动

本报讯(记者 郭晓华 通讯员 李国英)10月18日,一名坐着轮椅的七旬老人,在家属陪伴下乘坐606支路公交车时,司机和热心乘客纷纷援手,令老人及其家属感动不已。

10月18日上午9时许,606支路公交车驾驶员王雄文,驾车行驶至千峰南路九院沙河桥站点时,从右侧后视镜中发现一名女子吃力地推着一位坐轮椅的老人赶了过来。王雄文见状停好车后,下车与一名候车乘客一起,帮助女子将老人抬上了车。行驶过程中,王雄文提醒女子照顾好老人,以免轮椅滑动摔倒。半个多小时后,当车行驶至市人大时,王雄文从后视镜观察到老人准备下车,于是和车上乘客一起将老人抬下了车。“坐轮椅乘车实在不方便,真的太谢谢你们了!”下车后,老人连连挥手,向王雄文和热心乘客表达了谢意。

男童贪玩走失 警民联手找回

本报讯(记者 侯慧琴 通讯员 连婕)“幸亏民警和网格员及时帮助,带孩子回了家!”10月19日,一对家长真诚地向文庙街道五龙口三社区干部致谢。原来,淘气的小男孩玩忘了回家,夜幕降临,孩子害怕地躲在角落里哭泣。而家里,他的父母也焦急得手足无措。民警和网格员闻讯后四处寻找,最终帮孩子回家。

“小王,我孙子上午就去同学家玩了,到现在也没回来,这可咋办……”10月16日下午5时,网格员王媛钰接到五龙花园李阿姨的电话,电话那头表述断断续续,语无伦次,焦急万分。王媛钰赶紧安抚李阿姨的情绪,随即放下家中事务,带着走失孩子的妈妈

到五龙花园和五龙口三社区分别调取监控。监控中并未显示出孩子的去向,此时孩子的妈妈急躁万分,情绪逐渐失控。王媛钰连忙拨打110报警,说清了情况,接警后,民警立即赶往现场,根据李阿姨家人提供的特征,和社区网格员一起开始排查。

功夫不负有心人,在五龙口街铁路宿舍两栋楼的角落里,大家看见一个身着黄色衣服的小男孩正在路边哭泣,民警询问姓名,但小男孩警惕性比较高,不愿交流,网格员王媛钰安抚孩子情绪,并表示自己会带孩子回家,孩子这才渐渐放下了警惕心,告诉了民警家庭住址和父母的电话。随后,民警将孩子送回家,在家门口等候多

时的奶奶和妈妈看到孩子平安归来,热泪盈眶:“感谢你们啊!警察同志、社区的同志,如果孩子找不回来,我们可真是不敢想……”

临走时,民警耐心给孩子讲了安全小常识,告诉他在外玩耍的时候一定要注意安全,不要随便离开大人身边。

网格员王媛钰处理完事情回到家中,已是晚上11时,她两岁的孩子已经在爸爸的怀抱中安然入睡,王媛钰看着窗外万家灯火、群星闪烁,不禁感慨道:“作为一名党员,五龙口三社区的一分子,网格员队伍中的一员,守护着这万家灯火,是我义不容辞的责任……”

孕妇家中摔倒 “格格”及时救助

本报讯(记者 郭晓华 通讯员 李晓娜)一名孕妇家中摔倒,身体出现不适,情急之下拨打网格员电话求助。网格员立即前往孕妇家中查看,并帮其拨打“120”电话,使孕妇得到及时救治。10月19日,孕妇家人来到百合社区,向网格员李冬梅表达了谢意。

10月17日,和平街道百合社区网

格员李冬梅,在网路区域巡查时,接到居民来电。“你好,是社区网格员吗?我是一名孕妇,在家里摔倒了,身体感觉不舒服,帮帮我!”对方语气十分焦急。接到电话后,李冬梅迅速赶往孕妇家中,并拨打“120”急救电话。来到孕妇家,李冬梅一边安抚对方,一边陪着等待救护车。很快,救护车赶到,李冬梅又协助医护人员将孕妇抬上救护车并

送往附近医院。10月19日,孕妇家属来到社区向李冬梅表达了谢意。目前,孕妇已由家人照顾,身体无大碍。

记者采访了解到,孕妇第一时间想起给网格员拨打电话,是因为此前李冬梅对自己网格区域内的老弱病残孕等重点群体进行摸排时,都给对方留下电话,以便有急事及时联系社区,就是这个电话使孕妇摔倒后,得到了及时救助。