

用心当好“服务管家”

——滨河社区获全国表彰

春节将至,滨河社区的工作人员比平日更加忙碌,他们不仅要尽心解决居民身边的大小事,还要组织多姿多彩的文化活动,让大家感受到浓浓的年味。

在民政部近日开展的“全国城乡社区治理专项表彰”活动中,评出200个全国先进基层群众性自治组织,其中包括万柏林区兴华街道的滨河社区居民委员会。1月13日,记者带您走进该社区,感受其是如何用心当好居民的“服务管家”。

幸福密码

滨河社区辖区有6个生活小区,都是20年以上的老旧小区。在解决居民“急难愁盼”难题上,社区有一套协商共治的好办法:有啥烦心事,居民、物业、社区、街道各方坐下来“议一议”,你一言我一语,在和谐的氛围里把问题解决掉。在滨河社区党委书记胡佳看来,这也是社区治理的“幸福密码”。

社区里的“滨河家园议事厅”,居民都知道。在这里,“一事一议,急事急

议”,居民反映的情况摆上台面,街道、社区、物业、居民代表坐在一起,你一言我一语,谈意见、提建议。随后,社区把收集的问题迅速整理布置,一项项落实好,实现了“小事不出小区、大事不出社区、难事不出街道”。

自打社区里有了议事厅,“有事来议一议”成为居民的共识,让小区居民在无形中消了怨气,多了和睦。

暖心服务

对于居民来说,住得是否舒心,关键看服务好不好。

滨河社区针对此前物业“无党员”“无经验”的问题,采取推荐的办法,让退休老党员到物业担任党建指导员。再从居民党员中选出党性强、威望高、有责任心、公道正派的老党员,推荐到物业义务任职。

这样,物业有了“红细胞”的加入,考虑更多的从“如何营利”变成“怎样服务”,按照“一人包一楼”的标准,配置“红色楼管家”,建立了值班制度,并公布服务电话。

而且,为了更好地给居民提供服务,物业采用了“物管帮”APP智慧系统,实行“1分钟接单、10分钟到场、1小时反馈”的响应机制。滨河社区党委书记胡佳介绍,“红色楼管家”通过后台操作,实现90%的物管工作线上办理,让群众足不出户就能享受物管服务。

车辆乱停乱放,有人及时上前劝导;楼道私拉乱接,有人整理电线;下水井堵了,有人帮忙清污……去年以来,社区、物业党员先后发现解决群众各类诉求2300余件。

居民点赞

居民中老人多,所以滨河社区在服务上突出了“养老”,贴心的举措赢得了大家的称赞。

在社区的“老年幸福院”日间照料中心,通过社区食堂爱心餐、健康操等充满乐趣的日常活动,为老年人提供了寓教于乐、全方位的日间照料服务。注重个性服务,探索服务队伍“走进小家,服务大家”和低龄老人“走出小家,融入大家”的“两走”服务模式,解除了不同年龄段和不同需求老人的各类后顾之忧。

另外,社区聚焦快递员、外卖配送员等群体“吃口热饭、喝杯温水”的需求,利用“爱心驿站”等平台,为他们提供避暑取暖、歇脚充电、饮水就餐等基本服务和书刊阅读、政策咨询、交流互动等服务。

胡佳表示,今年将继续按照抓党建促基层治理能力提升专项行动工作要求,牢记为民服务宗旨,走好基层治理“最后一米”,增进人民群众的获得感、幸福感、安全感。

记者 李涛 文/摄



社区工作人员与居民在“滨河家园议事厅”内商议小区事宜。

老人行动不便 视频委托办证

本报讯(记者 刘友旺 通讯员 李莹)双目失明的老人受疫情影响导致基础病发作,但却因身份证丢失无法用医保购药。1月13日,公安杏花岭分局消息,龙潭派出所与老人的老伴视频沟通,由其委托女儿代办身份证,解决了老人的燃眉之急。

1月6日下午,市民武女士来到龙潭派出所,向户籍窗口咨询能否

代办身份证。经了解,武女士的父亲双目失明多年,近期受疫情影响导致基础病发作,可身份证找不到了,无法用医保购买所需药物,而老人又不方便到派出所补办身份证。

辅警高美婷了解情况后,立即向教导员胡珍汇报了相关情况。最终,派出所决定现场视频通话,以录视频的方式,由武女士的母亲

写下委托书,委托女儿负责办理身份证。随即,民警快速为老人补办了证件。

户籍窗口工作人员的真心、真情,赢得了武女士赞许。1月11日,武女士再次赶到龙潭派出所,送上“热情服务 廉明高效 为民解忧 情系百姓”锦旗,对民警、辅警的“高效、贴心、暖心”服务表示感谢。

线路老化引燃杂物 民警“复盘”以案示警

本报讯(记者 辛欣 通讯员 张跃跃)“这就是线路老化不及时更换的代价,图一时省事儿却埋下了大隐患!”1月11日,水西关南街一家水果店发生火情,消防人员及时扑救后,庙前派出所民警现场“复盘”,借机对当事店主和围观群众开展了消防警示教育。

当天下午4时许,庙前派出所接到指挥平台指令称,水西关南街南一巷一家水果店发生火灾。民警迅速赶到,火势已被消防人员扑

灭,未有人员伤亡和财产损失。民警向消防人员了解情况并“复盘”起火原因,得知火情是因店内线路老化未及时更换而引起的,好在只烧毁了一些杂物。

随后,民警以此为例,向当事店主和围观群众现场进行消防警示教育,介绍如何防火灭火、如何报警、如何逃生自救等基本知识,并引导大家本着对自身和他人生命财产负责的态度,严禁私拉电线电缆,及时更换老化电线,增强消防安全意识。

雪天车辆被困 交警援手相助

本报讯(记者 齐向真 通讯员 李俊)1月14日,我市迎来降雪,路面湿滑,一辆轿车在太原南站东广场的高架桥上打滑,无法前行。太铁交警张晋龙见状,热心帮助司机脱困。

当天上午6时许,因持续下雪,导致地面湿滑,张晋龙巡逻至太原南站东广场高架桥时,发现一辆黑色私家车行驶速度缓慢,甚至停了

下来。张晋龙随即喊话提示该车驾驶员注意安全。看到交警的出现,驾驶员赶忙放下车窗表示自己刚拿驾照不久,遇上下雪天十分紧张不敢开车。了解情况后,张晋龙在保证人员及车辆安全的前提下,一边安抚其情绪,一边帮忙将车辆开到附近停车场,还向其讲解了冬季行车安全常识,驾驶员连声感谢。

太铁交警提示:雪天路面湿

滑,车辆行驶速度过快或紧急制动极易发生侧滑。因此,雪中行车要降低车速,尤其在弯道或斜坡路段更要提前减速。一旦发生侧滑,不要慌张,应双手紧握转向盘,切不可向相反方向猛打方向矫正。危险实在避免不了也别担心,需要帮助时,可以第一时间联系交警解决。

保洁员认错失主 民警帮忙寻回

本报讯(记者 刘友旺 通讯员 王焱焱)市民郑先生着急去医院看病,可不慎丢了社保卡,更令他郁闷的是,医院保洁员捡到后却认错失主,将社保卡给了别人。1月15日,鼓楼派出所消息,经民警仔细排查,社保卡最终完璧归赵。

几天前,鼓楼派出所综合指挥室接到郑先生报警,称他在医院看病时不慎丢失社保卡,卡内余额有

数千元,且没有设置密码,请求民警帮助寻找。接警后,值班民警刘飞立刻带领辅警王健、杜超赶至现场。

到了医院,民警根据郑先生提供的就诊时间及路线,立即与医院保卫科工作人员取得联系,调取公共视频监控查找有价值的线索。经反复查看视频,民警发现社保卡被一名保洁员捡走了。随后,在保卫科工作人员的帮助下,民警找到保洁员,但她称当时

正好有一名患者途经此处,以为是失主,就将卡交给这名患者。

得知情况,民警返回监控室,确定了那名患者的身份及联系方式。拨通电话,那名患者承认自己拿到的确实是郑先生遗失的社保卡,并表示随后将卡送回鼓楼派出所值班室。几个小时后,郑先生顺利取回遗失的社保卡,并向民警表示感谢。

男子走失急坏家属 “山西蓝天”寒夜寻人

本报讯(记者 郭晓华 通讯员 陈小军)1月11日,一名患有阿尔茨海默症的男子在小店区学府街华宇百花谷附近走失,家人寻找未果报警求助。山西蓝天救援队得知此事,立即调集队员协助寻找。经过十几名队员两个多小时的努力,终于在当晚找到了走失男子。

当晚9时许,山西蓝天救援队接到寻找走失男子的信息后,立即联系队员前往现场协助寻找。走失男子57岁,患有阿尔茨海默症,于当日下午走失。距离现场较近的十几名蓝天救援队队员,接到指令后放弃休息时间迅

速前往现场集合。救援队员向男子家属了解情况后,根据公共视频中男子走失方向分两组寻找。一组沿平阳路往南前往电子街,另一组则前往太榆路寻找。

救援队员顶着寒风寻找一个多小时,依然没有发现走失男子。之后,男子亲属称,公共视频显示,男子在许坦东街金东中环城附近出现过。随后,救援队员立即前往寻找。当晚11时50分许,救援队员在路边找到了走失男子,家属得知男子找到,终于松了口气,连连向救援队员表示感谢。