

# 社区推出“指引卡” 居民办事少跑路



居民展示刚拿到的便民事务指引卡

本报讯(记者 李涛 文/摄)小卡片上,印有常见事项的办理流程及必备材料。居民要办啥事,对照卡片提前做好准备,跑一趟就办妥了。为了让居民少跑路,中海社区设计制作了便民事务指引卡。截至12月3日,已有30余位居民办事时,体验到了“一次准备、一次办结”的便捷。

生活中,高龄补贴、困难残疾人生活补贴、城乡居民医保、新生儿医保等事项可以在家门口的社区办理。不过,一些居民办事时,不熟悉流程或设备齐资料,总是多次往返。对此,社区11月份制作了一批便民事

务指引卡,供居民取用。卡片分为绿、红、粉、蓝等10余种颜色,一种颜色代表一个事项。每张卡片上,都具体标注着该事项的办理细节,简洁明了,老年人也容易理解。这些卡片放在社区党群服务中心大厅内,居民可随时领取,放到家里备用。很快,百余张卡片被领取,社区又抓紧制作了一批。卡片的背面,还增加了意见反馈栏,鼓励居民留下改进建议,为社区动态优化服务提供参考。

推出指引卡后,居民办事时材料的齐全率大幅提升,办事效率明显提高,社区服务大厅咨询量显著下降,

“少跑路、快办事”成为服务常态。不少居民反馈办事体验更好。82岁的赵秀云需要办理高龄补贴,儿子到社区领了指引卡,照着上面列举的目录,给母亲准备了身份证原件及复印件、户口本、1寸照、银行卡等资料。母子俩来到社区,不到10分钟办结。

社区负责人表示,将依据居民反馈的意见和建议,持续优化指引卡内容,补充新增高频事项、细化流程说明,让服务更贴合实际需求。同时,通过多种渠道扩大宣传覆盖面,让更多居民知晓并受益于这一便民举措。

## 根治老楼顽疾 居民点赞社区

本报讯(记者 郭晓华)12月3日,随着污水管改造工程顺利完工,长期困扰青年东街11号院5单元居民的污水渗漏问题得到彻底解决。这项改造工程由迎泽街道并州路二社区牵头协调,其高效务实的工作获得小区居民的肯定与好评。

青年东街11号院宿舍楼建于上世纪90年代初,其5单元户内及地下室铁质管道年久老化,长期存在跑冒滴漏问题,导致地下室污水积聚、异味弥漫,影响居民生活。为此,社区呼应民生诉求,通过上门走访、现场勘测、组织协商等方式,积极推动改造工程落地。

施工期间,网格员吕海梅全程跟进、主动服务。她逐户了解情况、解释方案,并现场监督施工质量与进度,确保工程顺利推进。看到污水管道修好,地下室不再积水,居民高兴地表示:“环境干净了,生活舒心了,感谢社区解决了这件大难题!”

## 新邻居遇问题 老住户伸援手

本报讯(记者 韩睿)一名租户因家中卫生间地漏返水需邻居们配合维修,在单元群求助。消息一发出,立刻得到众多老住户的积极响应和社区网格员的高效协调。众人合力之下,维修工作得以在短的时间内顺利完成。

北河湾37号铁路小区16号楼1单元的微信群里,一条来自新租户王女士的求助信息引起了众人关注。她焦急地告知,家中卫生间地漏突然返水,脏水漫溢,急需进行维修,请求楼内住户暂时停用下水道。作为新邻居,她忐忑地在群中表达歉意并寻求理解。

这条求助信息迅速得到了邻里们的热情回应。老住户们纷纷在群

里表示支持,“尽管修,我们理解”“谁家还没个急事”,并主动出谋划策,提醒全楼居民在此期间不要向下水道排水,以确保维修顺利展开。属地太铁一社区网格员李旭在看到消息后,第一时间电话联系王女士了解详情,随即在群内发布正式公告,清晰说明维修时段(晚9时至12时),呼吁大家配合。

为确保通知到位,李旭赶到单元楼,对未在群内回复的住户逐一上门告知,耐心解释情况。居民们均表示理解与支持。在网格员的妥善协调与邻居们的自觉配合下,维修人员在约定时间内顺利完成了管道检修与疏通,快速解决了堵塞问题。

## 铲除小广告 楼道变整洁

本报讯(记者 李涛 文/摄)楼道墙面,被贴上各种小广告,成了“大花脸”。近日,太白街社区利用周末时间,组织人员走进小区,集中清理小广告,取得明显成效。

“这么多小广告,太难看了!”最近,426小区有多位居民向社区反映,楼道里的小广告太多,严重影响环境。当天上午,社区开展集中清理行动。13名工作人员手持铲子、喷壶、扫把等工具,对楼道墙面、单元门、楼梯扶手等处的小广告逐一铲除,对顽固污渍反复擦拭,不放过任何卫生死角。不少热心居民纷纷加入进来,一起扮靓居住环境。

经过3个小时的忙碌,12



社区工作人员清理小广告

个单元楼道内,共清理各类小广告200余份,墙面恢复整洁。随后,社区将安排人员加

大巡查力度,及时制止张贴小广告的违法行为。

## 现金被水浸泡 银行暖心兑换

本报讯(记者 李涛)八旬老人将千元现金忘在衣袋中,老伴洗衣时未及时发现,导致钞票被水浸泡、黏连。近日,在网格员陪同下,老人前往附近银行网点,经工作人员清点处理,最终全额兑换,化解了这桩烦心事。

家住和平苑小区的陈大爷不习惯使用微信支付,平时习惯在家中存放一些现金

备用。近日,他从银行取出部分现金后随手放入衣袋,未及时发现。

次日,老伴在未检查衣袋的情况下,直接将衣服放入洗衣机清洗。待陈大爷发现时,现金已严重浸湿,多张纸币黏连在一起。老两口互相埋怨之际,向和平苑社区网格员刘晓莉求助。

网格员迅速赶到现场,

一边安抚老人情绪,一边陪同他们前往附近银行网点,并向工作人员说明情况。银行工作人员仔细查看后当即表示:“请放心,可以兑换。”听到这句话,老人悬着心终于放了下来。

工作人员耗时约20分钟,小心翼翼地将黏连的纸币逐张分离。由于纸币并无缺损,银行按照相关规定为老人办理了全额兑换。

## 老人误交费用 房东核实退还

本报讯(记者 韩睿)居民霍大娘在小程序上缴纳燃气费时,不慎把钱交进了以前租房时的燃气账户里,十分尴尬和焦急。接到老人求助,河北里社区网格员帮忙解释协调,房东和房客及时将相关金额退回。

近日,刚乔迁到胜利街36号嘉兴苑小区的居民霍大娘遇到了一件棘手事,当天上午她要给自己的住房在线缴纳燃气费,却因一时失误,不慎将费用交进了此前租房时的燃气账户内。再仔细一看,自己微信小程序还是绑定着之前租房时的燃气账户,忘记了变更。老人又急又慌,不知道怎么开口,而且对方的联系方式

也找不到了,无奈之下联系到社区网格员张晋琴求助。

随后,网格员帮忙调取此前的租住信息,辗转联系上了房东。张晋琴耐心说明解释,着重提及霍阿姨年事已高,此次纯属无心之失,希望对方能体谅老人难处。房东在了解原委后,表示立即查询一下相关账户,如果属实一定及时退还。不多时,网格员就接到现租客赵先生的来电,对方进一步核实了情况后,添加霍阿姨的微信,将200元燃气费转账。老人十分高兴,如释重负。