



回应供暖诉求 温暖直抵民心

——兰州市各街道社区工作人员走访一线及时解决供暖问题

城事

新甘肃·甘肃日报记者 王聪

冬季供暖是重大民生工程,事关千家万户,事关民生民心。

暖气不热、管道跑水、上水不足……进入供暖季后,面对五花八门的供暖问题,兰州市各街道、社区的工作人员和网格员奔忙在“访民问暖”摸排走访工作一线,多管齐下,及时解决各类供暖问题,切实提升“民生温度”,全力保障居民温暖过冬。

发放便民卡 温暖居民心

为更好了解居民诉求,解决供暖问题,团结新村街道天水南路社区根据城关区下发的“供热便民卡”,结合社区实际专门设计了责任落实到人的“网格便民卡”。便民卡上包含了供热部门及相关负责人联系方式,网格员包抓领导、网格员包抓街道干部职工及社区楼院长相关信息,让居民在家中出现供暖问题时,能第一时间联系到相关负责人。

“王奶奶,这两天大雪降温啦!我来看看您家暖气热不热,这是我们社区的供暖联系卡,有啥事您给我们打电话!”天水南路社区网格员敲开了辖区居民王奶奶的家门,热情地说。

王奶奶和老伴都已年过七旬,这两天因家中暖气不热的问题正在烦恼时,社区网格员及时上门摸排情况,帮他们及时解决了供暖问题,网格员还送上了“网格便民卡”,提醒他们有任何供暖问题都可以联系社区相关负

责人,这一举动让老两口的心里热乎乎的。

据了解,在供暖前期,天水南路社区就着手做好今冬辖区供热保障工作,主动对接供热企业和各小区物业,重点围绕今冬供暖准备工作、往年供暖遗留问题和供暖管道维修问题进行面对面协调落实。进入11月供暖期后,天水南路社区便积极开展“访民问暖”冬季供暖摸排大走访活动,社区党委书记同下沉干部、网格员、志愿者等30余人加班加点,深入辖区每个楼院、家庭,共发放“网格便民卡”4000余张。

在走访过程中,社区干部、网格员与居民面对面了解供热情况,对家中暖气不热的住户进行登记,仔细记录管道漏水、阀门失修等供暖问题。同时,重点深入辖区生活困难家庭、老旧楼院、南砖瓦窑棚户区等,了解居民供暖情况和生活需求,对供暖过程中出现的难点,居民心中的堵点及时化解。网格员还向社区老年人讲解线上缴费操作方法及优惠政策,手把手帮助他们完成供暖查询、报停、缴费等事项。

夜间巡查处理供暖管道漏水点、连夜张贴供暖管道发生破裂的通知并联系抢修,24小时值守岗位接听供暖热线……天水南路社区力争第一时间受理群众求助,解决供暖问题,让居民感受到社区工作的“速度”,不断提升居民室内“温度”和心中的“热度”。

细分供暖网格,回应居民诉求

“暖气已经送几天了,但我们家至今暖气不热,两组暖气片是冰的,能帮忙解决一下吗?”在酒泉路街道张家园社区中路子22号楼楼群里,像这样的消息马占奎每天都能收

到十几条。每一次,马占奎都会在群里积极回复,表示将尽快过来查看,并联系锅炉维修人员处理,及时安抚居民。

马占奎是张家园社区第八网格的一名网格员,身为网格员,他坚持做到腿勤、嘴勤、手勤、脑勤,积极走访入户。尤其是在近期开展的“访民问暖”调查活动中,马占奎挨家挨户走访排查,认真听取居民群众心声,充分了解他们的需求,对暖气管道是否存在安全隐患、家中供暖是否正常等问题认真记录,并将排查的问题进行集中汇总,记录在册,做到底子清、情况明,并协调供热站、热力公司解决。在多次解答居民质疑疑问,协助解决供暖问题后,马占奎也成了社区一个技术“能人”。简单的管道检修清理,排气控阀,都难不倒他。主动帮助,耐心服务,帮助老百姓解决急难愁盼,他的付出和服务也不断赢得居民的认可和点赞。

张家园社区以小区为基础,供暖管线为依托,不断优化网格,细分了11个供暖网格,每个网格与供热站建立了信息双向反馈机制,通过各自的信息群及时反馈解决供暖期间的各类投诉和问题,推动问题在网格解决。同时,社区紧盯供暖攻坚项目进度,面对三爱堂小区暖气泄压跑水、供暖不热的问题,社区党委全力协调,一方面稳定居民情绪,一方面积极协调各方力量,尽快恢复了小区供暖。

自供暖工作开展以来,张家园社区坚持深入每个楼院院落,通过壮大服务力量、宣传供热知识、强化跟踪问效等方式,全力做好辖区群众冬季采暖保障工作,让供热服务既温暖群众的家,又温暖群众的心。目前,张家园

社区已完成3轮供暖问题的排摸走访工作,建立问题台账,发现问题13条,反馈供暖企业解决8条。

加快抢修进程,保障供暖需求

“我们煤炭大院的暖气不热!”“我们家的暖气也没温度。”……一进入供暖期,东岗西路街道天水路社区煤炭大院的居民们就开始反映各类供暖问题。

煤炭大院是天水路社区最具代表性的老旧楼院,该楼院建成年代久远,基础设施不完善,供暖管道老化严重,每到供暖季,升温、加压都要格外小心。即便如此,跑冒、爆管等供暖问题还是很多,加之该楼院中老年居民较多,对供暖要求更高。

为保障居民温暖过冬,天水路社区持续开展“访民问暖”活动,集中反映、解决居民供暖诉求。社区网格员挨家挨户向居民发放关于小区供暖的满意度调查表,收集供暖中存在的各类问题,秉持“发现问题第一时间解决”的原则,积极联系供热部门上门处理。

得知煤炭大院的暖气不热问题突出后,天水路社区党委书记康莹晨随即联系供热部门。供热抢修人员立刻赶赴大院各处展开排查、抢修,历经3个小时,煤炭大院的暖气终于热了起来,居民的心也热了起来。

“谢谢社区工作人员,现在不但屋子暖和了,我心里呀,更是暖烘烘的!”家住一楼的张大姐高兴地说,这次她主动要求重新填写调查表,注明供暖温度达标。

在天水路社区的集中督办下,广大住户反映的问题得到了集中解决,居民们终于可以过一个温暖舒心的冬天了。



近日,东航恢复执行兰州至曼谷直飞航班。这是近三年来东航在甘肃恢复的首个国际航班,也是冬季兰州中川机场恢复的首条泰国国家航线,开通首日就受到市场欢迎,载客146人,客座率达到90%以上。

新甘肃·甘肃日报记者 田蹊

甘肃发布2023版退役军人教育培训承训机构信息黄页

本报兰州讯(新甘肃·甘肃日报记者顾丽娟)近日,省退役军人厅发布《甘肃省退役军人教育培训承训机构信息黄页(2023版)》,全省各县市区415家培训机构入册,方便退役军人就近参加政府组织的免费职业技能培训。

据介绍,2023版“黄页”是在2021版到期后,经各地重新考核评估、相关机构申报、公示、签约(招标)汇总后形成的,涉及退役军人承训项目、就业(创业)方向、培训价格、机构代码和联系方式等13项内容,是退役军人回到地方“报到登记、领取经济补助、选择培训方向、就业上岗”全流程服务的重要“工具册”和“服务指南”。目前,“黄页”已走进各级退役军人服务大厅。

青春校园行 研学助成长

本报兰州讯(新甘肃·甘肃日报记者顾丽娟)近日,兰州市城关区团结新村街道团委、团结新村社区联合开展“青春校园行 研学助成长”主题研学活动,组织团结新村小学六年级学生到兰州大学参加研学。

团结新村小学的学生来到兰州大学图书馆,由图书馆老师介绍图书馆的不同功能分区,引导学生自主阅读。随后,同学们来到兰州大学土木工程与力学学院教学楼,听志愿者讲解大学课堂的丰富性和多样性。在力学学科全国科学家精神基地,志愿者详细介绍了力学学科成立与发展历程、学科创始人叶开沅先生与学生之间的故事、现有科学家团队和代表性研究成果。

据介绍,此次小学进大学活动,是团结新村街道与兰州大学土木工程与力学学院社区实践活动的首期活动。活动通过组队“牵手”的方式,让小学生感受大学的学术氛围、科研环境和人文情怀,激发了孩子们对科学的探索欲。

新甘肃·甘肃日报记者 王聪

理发、按摩、量血压……日前,兰州市城关区东岗街道欣欣嘉园社区小广场前的各个摊位上围满了群众。这是欣欣嘉园社区联合信达物业、兰州心学敬老公益中心,正在开展“初冬送暖·服务‘零距离’”便民服务进社区活动。

活动为社区群众提供健康科普、健康检查、义务理发、衣服缝补、心理咨询、法律咨询等多项惠民服务。

“奶奶,你的血糖有点高,平时要注意饮食,吃得清淡一些。”现场医护人员热情地接待前来就诊的群众,为他们提供健康咨询、测量血压血糖、疾病诊断等服务,在合理用药、科学饮食、适当锻炼等方面提出合理化建议,引导居民养成良好生活习惯。

一旁的摊位正在进行中医疗疗。“揉、搓、拿、捏”……理疗师用娴熟的技术为居民开展一对一按摩,帮助他们疏通经络,根据居民的身体情况提出针对性调养意见。理疗师还将一些简单的按摩手法教授给在场居民,让他们在家便能进行自我理疗。

“很放松,很舒服,我还学到了不少按摩手法。”居民张大妈乐呵呵地说道。理发师贴心的为老人围好围布,帮他们修剪合适的发型。理发师细致的服务,精湛的手艺也赢得了居民们的称赞。

“在家门口就能免费检查疾病,还能理发,真是太方便了,希望社区以后多多举办这样的活动。”这场既贴心又暖心的便民服务活动,获得了群众的一致好评。

“我们将继续关注民生、服务居民作为社区工作的出发点和落脚点,解决一件小事,帮一个小忙,用更多更贴心的便民服务方便群众生活,温暖群众心坎。”社区相关负责人表示。

用更多更贴心的服务方便群众

甘肃人社直播带岗走进天平街社区

本报兰州讯(新甘肃·甘肃日报记者王聪 王君洁)近日,兰州市团结新村街道天平街社区联合甘肃省人力资源市场开展了“送岗进社区·就业零距离”直播带岗活动,为辖区内招聘需求的企业单位及有求职需求的高校毕业生、就业困难人员等重点群体搭建求职平台,为广大居民提供家门口就业“零距离”服务。

活动中,天平街社区相关负责人走进直播间,针对天平街社区基本情况、社区2023年度就业情况、就业创业扶持政策及本次社区招聘岗位需求等内容进行了介绍。随后,兰州时光相伴整形美容医院有限公司、甘肃金味德拉面文化产业集团、兰州华联宾馆有限责任公司等九家企业的相关负责人先后走进直播间,介绍了企业基本情况及招聘需求。本次直播带岗活动共提供岗位50余个,岗位需求人数达1290人,吸引了1.4万人观看直播且参与互动。

据了解,天平街社区持续聚焦辖区群众就业需求,以就业服务建设为标准,利用新媒体社交平台,建立“就业困难人员和高校毕业生就业帮扶群”“天平街社区社保补贴咨询群”“天平街社区辖区门店信息发布群”等便民社交群,为社区居民提供就业相关咨询。

新甘肃·甘肃日报记者 王聪 王君洁

“这两年多亏了李书记、潘书记等老书记的支持和帮助,社区的好多工作才能顺利开展下去,‘老书记’可是给我们帮了大忙了!”提起“老书记工作室”,兰州市城关区东岗街道雁儿湾社区党委书记史良称赞道。

史良口中的“老书记”是谁?“老书记”在社区治理中扮演怎样的角色?近日,记者来到雁儿湾社区一探究竟。雁儿湾社区西地所小区内共有居民1500余人,基本都是玉门油田兰州基地和中石油西北勘探研究院的退休职工,且大多数都是70岁以上的老人。

小区内住户多,需求多样,做好社区工作需要有人来牵头,谁来当这个“领头雁”?史良说,当时他们也在思考:首先“领头雁”要有意愿,其次要熟悉小区居民情况,讲话能管用,另外要有群众工作经验。

去哪里找这个“领头雁”?社区了解发现,部分居民曾在国企担任过党支部书记,拥有丰富的经验和广泛的号召力。

于是,社区主动出击,请退休的老书记“再度出山”。2021年,雁儿湾社区成立“老书



近日,平凉市举办首届“我和我的家乡”寻找小小书画家”现场书画大赛,来自全市100余名少儿执笔描绘家乡之美。

新甘肃·甘肃日报通讯员 郑兵

酒泉路街道开展电子社保卡宣传推广活动

本报兰州讯(新甘肃·甘肃日报记者王聪)近日,兰州市城关区酒泉路街道杨家园社区组织社区网格员开展了“电子社保卡”申领宣传和推广使用活动,让居民切实感受到电子社保卡带来的方便、快捷服务。

活动中,社区网格员充分利用微信朋友圈、微信群等平台向居民群众线上宣传

电子社保卡申领方法和步骤。在线下,社区网格员深入辖区楼院,为居民群众介绍、演示电子社保卡的申领流程,面对面解答电子社保卡功能、相关业务办理流程及各项便利功能。针对年龄较大且手机操作不太熟练的居

民,网格员一对一指导他们申领,并重点讲解了申领电子社保卡的注意事项、个人权益记录查询入口等问题。

“之前对电子社保卡不太了解,在社区工作人员的指导下,我自己也实际操作了一下,感觉很方便,以后我们出门看病、买药只需要带着手机,省去了很多麻烦。”社区居民王翠萍说。通过社区工作人员的宣传,辖区居民纷纷拿起手机为自己和家人申领了电子社保卡。

“老书记工作室”——

为基层治理注入“银发动能”

记工作室”。

“目前,‘老书记工作室’聘请了13名政治素质高、基层工作经验丰富,且在群众中威信高、带动力强、善做群众工作的行家里手加入工作室,参与基层治理工作。其中,5名核心骨干皆为有党支部书记工作经验的退休人员,也是群众信得过的‘贴心人’。”史良介绍说。

“老书记工作室”自成立以来,帮助社区解决了多项居民急难愁盼问题。

11月中旬,正值供暖期,社区接到居民投诉:“8号楼漏水没有人管。”社区工作人员第一时间联系“老书记”了解该楼栋情况,得知不是主管道漏水后,开展了入户检查,帮助居民及时解决了问题。

“老书记工作室”在做好社区工作中承担着重要的桥梁作用,能够上达社区,下接居民。多年来,小区居民都没有休闲活动的场

所,居民呼声强烈,“老书记”便将居民的需求反映给社区。得知此事后,社区工作人员和玉门油田退管中心进行协商,双方一拍即合,决定将社区内原有的老年活动中心进行改造。社区积极推动各项审批流程,推动改造项目落地实施。

新活动中心装修时,“老书记”还同居民们一起,主动前来监督改造进展情况。

“目前,新活动中心已经竣工进入验收阶段,预计明年可以正式供居民使用。”史良介绍,新的活动中心占地500平方米,阅览室、乒乓球室、羽毛球室、棋牌室、文艺演出室和练歌房一应俱全,室内器材也全部更换,安全性得到了极大提升,居民们的诉求得到了很好的解决。

在工作中,“老书记工作室”还建立了定期接待制度,及时摸排群众反映的问题,并提出解

决办法。了解到小区老年居民普遍存在生活不便、购买生活物资困难等问题后,“老书记”与社区积极协调,联合辖区超市定期开展“便民集市”,让米面油等生活物资进小区,方便老年群众就近购买,深受小区居民欢迎。

如今,“老书记工作室”已成为雁儿湾社区工作的一大亮点,是社区进行基层治理的新实践。

“‘老书记工作室’这一平台,让我们曾经的工作经验得到发挥,也让我们能为社区的发展贡献一份余热,我很高兴。”一位有着30余年基层工作经验的老书记说。

“‘老书记’是一面旗帜,更是一笔财富,‘老书记’不是一个人,而是一个群体。他们的经验和工作方法指导了我们,我们也会以‘老书记’为榜样,继续传递精神,奉献社区。”史良说。