



聚焦生活“小事”办好民生实事

——兰州市城关区织密社区服务网解决群众急难事

新甘肃·甘肃日报记者 王聪

独居老人家中水管爆裂，楼顶渗水危及电路安全，被树根挤裂的危墙让居民提心吊胆，丁字路口没有红绿灯……这些看似琐碎的小事，却直接关系到居民的幸福感和安全感。近年来，兰州市城关区各街道社区从百姓身边的“小麻烦”入手，以实际行动回应群众期盼，用“绣花功夫”织密服务网，着力解决群众烦心事难心事，让居民真切感受到“幸福在家门口升级”。

“小事”速办解民忧

“家里洗手池堵了，厨房到处是水，我一个人实在解决不了！”日前，皋兰路街道周家庄社区网格员接到独居老人王大爷的紧急求助电话，初步了解情况后，网格员携带工具急忙赶往老人家中。

此时，老人家中卫生间和厨房地面已经积水，水管接口处不断向外喷水……网格员迅速关闭阀门，排查漏水原因，最终发现是老旧小区水管被污物堵塞所致。网格员立即清理并维修水管，仅用了20分钟，水管漏水问题就解决了。临走前，网格员还帮老人仔细检查了其他水管设施，并留下写着社区24小时服务热线的小卡片，叮嘱老人有事联系。

社区还安排“爱心助老”志愿队定期上门探望老人，随时解决老人遇到的困难，防止类似问题再次发生。“社区这么贴心，我住在这儿特别安心。”王大爷感动地说。

这样的爱心服务在周家庄社区已成常态，社区工作人员始终把群众的需求放在心上，从点滴小事做起，为群众排忧解难。

社区网格员在一次例行巡查时发现民主东路272号楼道顶部漏水，积水已从顶楼渗至楼梯间。

网格员立即联系物业维修部，并发出提示：“楼道漏水可能影响电路安全，必须马上处理。”

5分钟后，维修人员到达现场。经排查发现，楼顶暖气施工遗留的缺口未覆盖，导致雨水渗入楼梯间。社区工作人员当即联系施工方，要求对方尽快覆盖缺口，同时迅速清理积水，短时间内排除了安全隐患。

“社区工作没有惊天动地的大事，但把每件小事做好，就是最大的成就。”网格员小李的话，道出了基层工作者的心声。

两件“小事”的快速处理，正是周家庄社区解决群众“急难事”的生动缩影。目前，社区已实现水电维修、矛盾调解和困难帮扶等服务的快速响应及全覆盖，将每一件小事办实、办好，让群众感受到温暖。

事事上心让群众安心

聚焦老旧小区，加快改造升级步伐；修缮危墙，筑起街道与居民之间的“连心墙”……城关区各街道社区急群众所急、想群众所想，从细处入手、向实处着力，让社区治理有温度有速度。

雁北街道辖区的华富小区部分楼

栋墙体老化严重，出现了空鼓、开裂，存在安全隐患。为切实改善老旧小区居民居住环境，提升居民生活品质，雁北街道雁滩路社区工作人员通过实地查看，详细记录楼栋现状及存在的问题，广泛倾听居民意见和建议，确定了改造方案。

经过两天的紧张作业，雁滩路社区华富小区外立墙修缮工作全面完成。“墙面修复不仅消除了安全隐患，让我们出行、居家更安心，也为小区‘颜值’加分。”小区住户陈女士说。

日前，酒泉路街道杨家园社区邮政家属院一处倾斜的围墙经过修缮，消除了安全隐患，附近居民纷纷称赞：“路过此处再不用绕着走了，这下放心了……”感谢街道社区为咱们办实事！

此前，社区网格员在巡查时发现，家属院与一家医院交界的围墙因大树根系挤压，出现大面积裂缝和明显倾斜，遇风雨天气可能发生险情。

酒泉路街道迅速组织工作人员现场勘查。工作人员经走访了解到，危墙产权归属复杂、责任划分模糊，问题解决难度较大。为此，酒泉路街道牵头组织相关社区、物业和驻区单位召开专题协调会，最终确定由医院负责在保护树木的前提下修缮危墙。

施工期间，各方紧密配合：街道应急救援中心加强安全巡查、设置警示标识；社区工作人员及时向居民反馈工程进展情况……危墙修缮工程顺利完成，围墙焕然一新，消除了安全隐患。

政企同心共建“安全灯”

今年7月，雁儿湾路附近的居民发现，雁儿湾路与兴学街丁字路口交通信号灯亮起来了。

“过去接送孩子经常‘人车抢道’，现在有了信号灯，孩子们上下学更安全了！”东岗中学的学生家长说。

这个由社区共建单位联合出资，街道协调推动，交警部门专业指导的民生项目，通过“共建共享”模式，破解了困扰周边居民多年的出行安全隐患，成为党建引领基层治理创新的生动实践。

据介绍，雁儿湾路与兴学街丁字路口毗邻东岗中学、环保科技大厦，早晚高峰人流车流密集交织，交通事故隐患突出，居民和周边单位对安装信号灯的呼声日益强烈。

民有所呼，政有所应。今年初，东岗街道党工委、办事处成立项目专班，通过调研、主动对接、组织协调会等方式，成功争取到三家辖区共建单位共同出资，解决了项目关键的资金难题。

从3月项目启动到7月试运行，各方高效协同，三家共建单位迅速落实资金，街道专班全程督导协调，交警部门提供专业技术支持……经过1个月的紧张施工，崭新的交通信号灯如期点亮试运行。

“有了这个信号灯，早晚高峰通行顺畅多了，也更安全了，大家心里更踏实。”环保科技大厦职工王先生说。

东岗街道把辖区群众的“小事”当作自己的“大事”，以实际行动回应群众期盼，为群众提供更优质、更高效、更贴心的服务，不断提高群众的幸福感和满意度。

新甘肃·甘肃日报记者 李永萍

“群众办事的堵点在哪里，作风建设的着力点就在哪里；服务效能的短板是什么，培训提升的重点就是什么。”

近日，甘肃省人社系统行风建设暨政务服务效能提升培训班在兰州举办。相关专家和省直部门相关业务处室负责人聚焦进一步规范窗口单位管理和服务标准，为全省各级人社部门的120名骨干力量开展专题辅导。

如何根治12345热线人社单的“重复诉求”，提升响应率与满意度？如何让“高效办成一件事”从蓝图变为惠及群众的实践？如何破除系统壁垒，打通“数据孤岛”，实现业务协同？此次培训班的课程设置，直指业务核心关切。这源于省人社厅前期深入市县服务窗口、蹲点12345热线平台的扎实调研——通过梳理群众反映集中的高频诉求和业务办理中的共性难点，将其转化为培训课程的“靶心”。

培训中，人社部行风办专家阐释了行风建设作为人社事业“生命线”的重要性；省内专家联合相关业务处室，围绕前期梳理的堵点卡点，开展了一系列聚焦实操、直击“痛点”的专题辅导。

负责兰州市城关区12345热线人社工单处理业务的葛湘萍，对专家讲授的“工单智能分类模型”和“疑难问题跨部门协同联动机制”感触颇深。她说，以往工单量大时，分类不够精准，流转效率低，容易超期。此次培训中，专家教授的这套方法，精准又高效。“回去后，我们将立即优化流转规则，推动人社内部业务协同与外部部门联动制度化，确保每一个诉求都能精准派发、高效响应、闭环解决。”

“高效办成一件事”是检验行风与效能的核心标尺。培训中，省人社厅详细通报了全省人社部门牵头的“退休一件事”“社会保障卡居民服务一件事”“就业创业一件事”集成服务的推进情况。

围绕“如何办得更好更快”，业务骨干深入解读《甘肃省营商环境便利度监测评价办法》，为优化人社政务服务明确路径；省大数据中心专家聚焦12345政务便民服务热线转办的人社高频诉求，“解剖麻雀”式分析真实工单，详解规范高效的办理流程和跨部门协同机制。在互动答疑环节，学员们围绕流程再造、系统对接和数据共享等具体操作中的困惑踊跃提问，寻求最优解决方案。

张掖市人社局机关纪委书记李婧介绍了当地开展“科长走流程”活动的做法：“当我们以办事群众身份全程体验业务办理流程时，才发现很多自以为便捷的服务，实际操作中仍有不少堵点。”嘉峪关市人社局政策法规科科长杨阳分享了整合12345热线与政务服务的做法：通过建立“接诉即办、未诉先办”机制，实现了从被动应对向主动服务的转变。敦煌市人才交流中心副主任陈媛媛讲述了为特殊群体提供上门服务的温暖故事；庆城县人社局副局长谭潇交流了规范劳务市场管理的创新实践……

这些来自一线的鲜活经验，成为培训班生动的教材。“他们的做法看得见、摸得着、学得会，为我们提供了很好的参考。”学员们在分组讨论时说。

培训班结束后，学员们纷纷表示，要将培训中学到的新理念、新方法和新要求运用到实际工作中，以行风建设成效提升政务服务水平，努力让人民群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

档案服务解民忧

新甘肃·甘肃日报记者 王聪

“这份1998年的工资调整表记录了连续三年的变动情况，咱们再对照政策文件核对一下，把您的退休时间线理清楚……”近日，在酒泉市肃州区档案馆查阅窗口，工作人员黄浦翻开泛黄的卷宗，对前来办理退休待遇查询的市民姚先生说道。

在工作人员的协助下，姚先生很快完成了退休时间的核定。几天后，他将一面写有“排忧解难 情系百姓”的锦旗专程送至肃州区档案馆，表达他的感谢之情。

肃州区档案馆不断创新管理与服务模式，加大民生服务与资源开发利用。

“真没想到，档案能帮我解开了困扰半年多的‘心结’！”肃州区工信局一位干部拿到缺失的退休批复文件复印件后感激不已。此前，她因关键材料缺失导致退休待遇核算受阻，求助档案馆后，工作人员从数万份调资文件中找到了一份工资调整记录，帮她精准核定了退休年龄与抚恤金标准。

依托“民生档案绿色通道”，肃州区档案馆系统整合了民办教师、改制企业招工和军人入伍安置等分散的民生档案，为群众提供高效便捷的查档服务。在这里，下岗职工可以找到认定职工身份，办理工龄认定的文件；一份尘封39年的文件，让长久以来困扰子女的继承难题迎刃而解……“这些看似平常的查档服务，解决的却是群众的急难愁盼事。”黄浦说。

截至目前，肃州区档案馆今年已高效服务民生查档600余人次，并为高龄老人提供“代查代送”服务，为异地群众开通线上跨馆查档渠道，持续延伸服务半径。



新甘肃·甘肃日报记者 马伊星

河湖安澜城更美

——古浪县多措并举推进美丽河湖建设再上新台阶

新甘肃·甘肃日报记者 顾丽娟

初秋的古浪，山青水绿，白云如絮。

蜿蜒的古浪河穿城而过，新建的公园里鲜花盛放，居民在古浪河古浪县城区段的沿河生态步道散步，一幅水清岸绿、河畅景美、人水和谐的幸福生态画卷呈现在眼前。

沿着古浪县体育公园的小路前行，自行车道、健身步道、儿童游乐场等基础设施一应俱全。

“这里以前是滩涂，环境不好，不仅影响居民的生活品质，还影响河道生态安全。”古浪县文化和旅游局副局长赵克复说，为进一步打造河湖安澜、水清岸绿、生态健康、和谐宜居的美丽县城，2022年，古浪县将体育公园项目列为为民办实事的民心工程之一，正式开工建设。

公园建成后，满足了居民多样化的运动需求，改善了人居环境，成为居民放松身心、追求健康生活的理想去处。

“体育公园现在成了城市里一道亮丽的风景，一边闻着花香，一边沿河慢走，开心又自在。”正在公园里散步的市民李先生说。

沿着生态步道继续向西走，古浪县城区生活污水处理厂尾水人工湿地出现在眼前，红色的木栈道贯穿整个表流人工湿地，盛放的鸢尾花正随风轻舞。

“公园湿地每年能削减大量污染物，既实现了

水资源循环利用，又有效保护了古浪河的生态系统。”武威市古浪生态环境监测站站长蔡文武说，湿地的建设，为推动古浪河流域生态修复、构建和谐宜居城市奠定了坚实基础。

近年来，古浪县围绕“河畅、水清、岸绿、景美、人和”的治理目标，整合水务、文旅、生态环境等部门资源，实施古浪河县城区段生态综合治理项目、古浪县城区生活污水处理厂尾水人工湿地水质净化项目和古浪县体育公园建设项目，打造了集景观绿化、文化娱乐、体育健身和休闲观光等服务功能于一体的河湖滨水空间。

为加强日常河湖管护，古浪县构建了县、乡、村三级河长体系，通过压实各级河长责任，持续加大巡河力度，及时协调解决涉河问题。目前，古浪县已形成“河长+巡河护河员+社会监督员+志愿者”的齐抓共管工作机制，河湖管理体系日趋完善。

“几个项目的实施，不仅提高了河道的防洪排涝能力，打造出焕然一新的河道两岸生态环境，同时也提升了城市的功能和品质。”古浪县水务局局长王岳亭说，经过不懈努力，古浪河古浪县城区段被遴选确定为2024年第四批省级美丽幸福河湖建设段，并通过省级评价。

如今，经过水、河、滨水空间共同治理，古浪县美丽河湖建设卓有成效，古浪河古浪县城区段两岸山更青、水更绿，给居住在这座小城的居民，增添了更多获得感和幸福感。

为劳动者筑起暖心保障网

谢晓玲

5万元互助金，不仅是一笔应急的经济援助，更是一份沉甸甸的社会关怀。金昌市首例新就业形态劳动者大病互助金的成功赔付，让我们看到工会组织在创新服务方式、拓展保障范围上的切实努力。从政策宣传到健康体检，从快速理赔到持续跟进，每一个环节都体现着“职工有所需，工会有所应”的服务理念。

新就业形态劳动者是城市运转不可或缺的重要力量。为他们筑起一道看得见、靠得住的保障防线，既是维护劳动者权益的必然要求，也是体现城市温度的重要举措。这笔“雪中送炭”的互助金让我们相信，当制度设计充满人文关怀，当政策执行精准高效，就能真正为劳动者撑起一片遮风挡雨的天空。

期待更多这样的暖心政策持续落地，让互助共济的精神蔚然成风，让每一位劳动者都能安心工作、体面生活。

【记者手记】

为劳动者筑起暖心保障网

谢晓玲

5万元互助金，不仅是一笔应急的经济援助，更是一份沉甸甸的社会关怀。金昌市首例新就业形态劳动者大病互助金的成功赔付，让我们看到工会组织在创新服务方式、拓展保障范围上的切实努力。从政策宣传到健康体检，从快速理赔到持续跟进，每一个环节都体现着“职工有所需，工会有所应”的服务理念。

新就业形态劳动者是城市运转不可或缺的重要力量。为他们筑起一道看得见、靠得住的保障防线，既是维护劳动者权益的必然要求，也是体现城市温度的重要举措。这笔“雪中送炭”的互助金让我们相信，当制度设计充满人文关怀，当政策执行精准高效，就能真正为劳动者撑起一片遮风挡雨的天空。

期待更多这样的暖心政策持续落地，让互助共济的精神蔚然成风，让每一位劳动者都能安心工作、体面生活。

打通办事堵点 提升服务效能

——甘肃人社系统互学互鉴促进作风建设和提质增效

近日，2025“丝绸之路”青少年自由搏击邀请赛（张掖站）决赛举行。据悉，此项赛事是张掖市“普及全民健身 缔造幸福生活”的全民健身赛事。

新甘肃·甘肃日报通讯员 杨潇