

## 创新举措解民忧 竭诚服务惠民生

——平城区民政局推动社会救助工作高质量发展

本报记者 邱东芳

将群众利益放在最突出的位置上，切实保障困难群众的基本生活，平城区民政局将“民政为民、民政爱民”的工作理念贯穿在工作全过程。近年来，通过积极探索创新，推出一系列务实有效的举措，解决了困难群众的“急难愁盼”，实现了社会救助从“人找政策”到“政策找人”的转变，书写出温暖厚重的民生答卷。

### 出台规定，困难群众申请救助更便捷

长期以来，社会救助申请中户籍地与常住地存在职责不清、互相推诿的现象，这给困难群众申请救助带来诸多不便。为打破这一困境，平城区民政局经过深入调研，多方论证，出台了《关于落实社会救助政策明确救助申请地的通知》，该通知明确，本区户籍困难居民的社会救助工作，统一由常住地受理并开展。这一规定大大缩短了办事时间，提升了申请救助的便捷性，从根本上解决了以往因户籍地与常住地职责不明导致的推诿扯皮问题，避免了困难群众在申请救

助时在户籍地与常住地之间来回奔波。从街道层面上来说，职责的明确划分也让救助工作更加高效有序。各街道能够迅速掌握辖区内困难群众的情况，及时开展救助工作，避免了因职责不清导致工作延误。同时，也促进了街道之间的协同合作，进一步提升了平城区民政为民服务的整体水平。

### 服务下沉，上门办理为民服务更贴心

在推进社会救助工作过程中，针对部分困难群众由于身体原因或缺乏相关知识技能，在办理社会救助业务时面临诸多困难等问题，平城区民政局积极推进社会救助对象认证核查，开展“上门办”服务，将服务送到困难群众家门口。

工作人员主动深入社区、乡村，走进病残、老年等特殊困难群众家中，耐心指导他们下载安装APP。对于那些不熟悉智能手机操作的老年救助对象，工作人员手把手地进行教学，帮助他们完成认证工作，真

诚、热心的服务赢得了困难群众的信任和好评，架起了党和群众之间的连心桥。

这种“上门办”服务模式，满足了不同困难群众足不出户完成资格认证的需求，极大地简化了检查程序，降低了群众的办事成本，群众满意度大幅提升。“不用出门，工作人员上门服务，真的是太方便、太暖心了。”一位救助对象这样说。

### 规范行政文书，保障群众权益更有力

行政文书是社会救助工作的重要载体，其规范性和便捷性直接关系到困难群众的切身利益。平城区民政局以方便困难群众申请为基本原则，对社会救助认定行政文书进行了全面优化和简化。

平城区民政局在确保文书设计规范的前提下，对困难群众需要填写的申请表、诚信申明及授权委托书等进行了精简。通过合并重复内容、简化表述方式等，让表格内容更加简洁明了，进一步方便困难群众轻

松理解和填写。同时，实行一次性告知和一次性填写制度，工作人员在受理申请时，一次性告知群众所需材料和注意事项，避免群众因信息不明确而多次往返。

在社会救助经济核查工作中，平城区民政局统一标准，实现分层分类工作。通过加强部门间信息共享，打破信息壁垒，凡是能够通过信息共享获取或已有证明材料的相关信息，不再要求困难群众重复提交，有力地减轻了群众负担，提高了工作效率。

此外，对于作出停发、减发、增发等社会救助决定的情况，平城区民政局及时向申请人提供详细的行政文书，明确告知决定的依据和理由，保障申请人的知情权。这些措施让困难群众在申请和享受社会救助的过程中，充分感受到了公平、公正、公开，进一步增强了他们的获得感、幸福感和安全感。

## 平城头条

挑灯觅才 “职”等你来

### “百日千万专项招聘活动”首场招聘会举行



图为招聘会现场。

郑林 摄

招聘会将在万达广场举行。

此次招聘会采用“线上+线下”联动的模式，将就业服务与充满烟火气的夜市相结合，为应往届未就业高校毕业生、灵活就业人员等，搭建起与优质用人单位高效快捷的双向选择平台。

招聘会为期3天，全市共270余家

用人单位带来近千个岗位，涵盖制造、科技、商贸物流、餐饮服务等热门领域。此外，客服话务、家政等工作岗位兼顾了妇女、残疾人群体就业需求。为提升招聘效率与质量，现场精心设置了政策咨询区、服务区等多个特色功能区域。招聘会现场互动热络，用人单位工作人员向求职者介绍招聘要求、工作内容、发展前景等，求职者则穿梭于各展位间，详细了解薪资待遇、工作环境等事项，双方一对一、面对面洽谈。线下招聘精彩纷呈，线上招聘同样热度不减。活动同步通过网络开展直播带岗，主播带领线上求职者“云逛”招聘会，实时推介优质岗位，解答求职疑问，吸引众多网友进入直播间参与互动，有效拓宽了招聘渠道。

“我今年刚毕业，想在家乡发展，转了一圈，有好几家企业我都挺满意的，工资待遇也不错，准备去应聘试试。”求职者李飞脸上写满期待。不少企业招聘负责人也对此次招聘会给予了高度评价，认为招聘会现场人流量大、氛围轻松，为企业和求职者创造了更加自然、友好的交流环境，招聘成果远超预期。

平城区人社局相关负责人表示，此次招聘会创新“夜市+招聘”模式，让求职者在凉爽环境中选工作，让企业在热闹商圈里招人才，实现供需两端的高效匹配。今后，该局将继续创新就业服务模式，不断优化就业服务举措，助力更多求职者实现高质量就业，为稳就业、促发展注入新活力。

## 暑期科普课堂点亮青少年科技梦想

本报讯（记者 丁亚琴）

近日，平城区科协组织科普工作者走进惠民里社区、民懋社区等地，开展了一系列趣味科学实践活动，通过互动体验和实验展示，让孩子们近距离感受科技的魅力。

是日下午，众多小朋友走进民懋社区服务中心科技创新活动室，参加电子积木组装活动。活动现场，孩子们热情高涨，全神贯

注地拼装电子元件，时而思考线路连接，时而与同伴讨论组装方法。在科普志愿者耐心指导下，孩子们成功完成了声音装置、闪光电路等创意作品。而在惠民里社区，“超燃干冰实验秀”也吸引了众多小朋友。科普老师通过干冰遇水产生“仙境”白雾、制作发光干冰巨球等趣味实验，带领孩子们走进干冰的奇幻世界。孩子

们目不转睛地观察着实验现象，发出阵阵惊叹，有的还亲手触摸干冰泡泡，体验科学的神奇。

此次活动通过寓教于乐的方式，让青少年在动手实践中学习科学知识，培养创新思维。下一步，平城区科协将继续开展形式多样的科普进社区活动，助力科技梦想的种子在孩子们心中生根发芽。

群众一听就懂一学就会一填就对

### “平城办”短视频让办事“好办”“易办”

本报讯（记者 邱东芳）

让到平城区市民中心办事的群众一看就懂，办事快、好办事，近日，平城区行政审批服务管理局推出“情景式大厅办事指引”，视频化推出办事指南攻略，手把手教群众办事流程，真正实现了群众办事从“能办”向“好办”“易办”转变。

去市民中心办事怎么办？如何办？为了打消群众和企业办事存在的这一顾虑，充分满足群众办事需求，针对传统办

事指南。

“情景式大厅办事指引”涵盖企业开办、民生领域、市场准入等方面，让办事指南可视化，更加亲民接地气。据了解，按照简明化、精准化、标准化的要求，这些“情景式大厅办事指引”均由工作人员通过实践摸索制作完成初稿后，大家又反复看

素材、抠细节，确保每个“新”的办事指南高标准、高质量呈现在群众和企业面前。为切实发挥办事指引实效，平城区行政审批服务管理局还在市民中心大厅显示屏循环播放该短视频，并利用微信公众号、视频号等渠道广泛宣传，大力提高“情景式大厅办事指引”覆盖率。截至目前，“情景式大厅办事指引”已播出6期，累计播放量近17万次，窗口日均咨询量减少100多件。这一服务在向广大企业、群众输出政务服务“干货”的同时，也有力地擦亮了“平城办”政务服务品牌。

### “医保小信使”贴心服务受好评

本报讯（记者 邱东芳）

想群众所想，从每一个细节入手，想方设法提高为人民服务的温度和高度。平城区医保中心进一步深化“进度跟踪办”，于今年7月推出了“医保小信使”服务，通过向手工报销的参保群众精准发送业务受理办结短信，彻底消除了群众的“等待焦虑”、“进度模糊”等痛点，受到广泛好评。

近年来，平城区医保部门始终坚持以服务提质增效，以惠民、利民为导向，深耕业务经办流程末端服务的优化完善，着力构建更为高效的报销业务闭环管理体系。

针对部分无法线上结算的患者、材料复杂的重症患者、异地奔波的就医人员存在的手工报销事项，平城区医保中心经过多方分析报销环节、程序以及群众的“急难愁盼”后，推出了“医保小信使”服务，即该中心在

完成基本医疗保险费用审核核算后，及时统计参保人基础信息，主动对接银行确认资金拨付到账情况，同步将报销结果上报主管部门，然后由平城区医保局第一时间对接通信部门，向参保人精准发送业务受理办结短信通知，同时公开咨询渠道，实现“秒级响应、全程透明”。这一举措直击参保人医保手工报销中“等待焦虑”、“进度模糊”等痛点，破除了信息壁垒，以闭环管理的“确定性”化解群众办事的“不确定性”，实现了便民、利民、惠民。

“医保小信使”服务传递出了平城区医保经办部门从“被动响应”到“主动服务”的服务理念，让数据多跑腿，让百姓少揪心，手机一声“叮咚”的抵达，让群众在每一笔报销业务中都能感受到便捷，享受到更多可感可及的安心。

## 鹿苑街道

### 心理讲座提升基层服务“心”动力



图为心理知识讲座现场。

郑林 摄

本报讯（记者 郑林）近日，平城区鹿苑街道组织辖区各社区（村）工作人员开展了心理健康知识讲座，不断推进街道社会心理服务体系建设和基层治理能力提升。

讲座现场，特邀心理咨询师结合基层常见的群众沟通、家庭相处等实例，详细讲解了如何培育积极心态，以及面向居民开展心理健康科普的实用路径，还剖析了危机事件的早期识别与干预要点，并现场组织“倾听练习”，带领大家分组模拟工作场景，体验如何通过耐心倾听化解家庭矛盾、构建和谐的亲子关系。

鹿苑街道相关负责人表示，将持续强化宣传巡查，发挥红白理事会等组织作用，推动文明殡葬理念融入居民日常，为社区精神文明建设注入持久动力。

另外，聚焦矛盾调解实操，以“心理共情”为核心，结合邻里纠纷案例，演示如何通过换位思考，让双方理解彼此立场。随后，老师还介绍了团体心理疏导技术在群体性矛盾中的应用，为基层调解工作提供了专业方法。现场人员纷纷表示，讲座内容实用性强，不仅增强了对自身心理健康的关注，也学到了许多实用技巧，今后将会更好地处理居民诉求、化解矛盾纠纷、提升服务质量。

鹿苑街道相关负责人表示，后期将持续关注社区工作人员的心理健康需求，努力打造一支心理素质过硬、服务能力精湛、充满活力的基层工作队伍，为构建平安、和谐、幸福的街道环境奠定更加坚实的心理基础。

## 马军营街道

### “社区合伙人”服务提升居民幸福指数

本报记者 尚丽）为深化党建引领基层治理创新，平城区马军营街道积极引入社会力量，探索“协同共治”新模式。日前，由街道牵头组织社区与家政公司签约，以“社区合伙人”身份推出“抵偿+公益”便民服务，让居民在家门口就能享受到贴心服务。

过去，居民找家政常遇“盲盒式”困扰，网上下单怕不靠谱，熟人介绍时间协调困难。如今，社区搭建服务平台，家政公司派驻经认证的“熟面孔”，居民有陪

护、接送、保洁、维修等需求，一个电话或步行几步即可解决。这种“社区合伙人”服务模式，不仅缩短了空间距离，而且让居民感到更贴心、放心、省心。

签约后，街道依托社区（小区）党群服务站，以居民“五色图”为指引，精准对接特殊群体需求。在重大节日，通过“摸排-对接-实现”模式，为失能老人、退役军人、困难党员等家庭提供公益家政服务，让幸福触角延伸到每个角落。同时，家政公司借助产教融合优势，为小区居民开展职业

培训、实操讲座，帮助有能力的居民实现“家门口就业”，既拓宽了就业渠道，又通过邻里服务积累信任，促进基层治理和谐共荣。

马军营街道军苑社区绿园3号院小区党支部还将志愿服务积分与家政服务挂钩，用“看得见的回馈”激发居民参与热情，推动形成共建共治共享的治理格局。该街道相关负责人表示，将持续拓展“社区合伙人”服务边界，不断提升居民生活便利度。

## 永泰街道

### 文明祭祀引领殡葬新风尚

本报记者 尚丽）为深化党建引领基层治理创新，平城区永泰街道多个社区同步发力，通过政策宣传、观念引导、实践规范等举措，全方位推进文明祭祀与殡葬移风易俗工作，在辖区内掀起“绿色祭扫、文明殡葬”的新风潮。

桥北社区开展“倡导文明祭祀，反对封建迷信”专项宣传。工作人员深入辖区商户与居民家中，逐户讲解殡葬改革政策及法律法规，重点阐释文明祭扫对维护社区环境的重要意义。针对部分居民存在

的传统观念，社区以“安全有序、绿色环保”为切入点，引导大家文明祭祀。

康吉社区与凯德世家社区通过入户宣传与现场讲解，向居民普及鲜花祭扫等环保方式，倡导“平安秋季”祭扫理念。凯德世家社区利用宣传栏、网格群扩大覆盖面，推广丝带寄哀思等新型祭扫形式，并在祭扫高峰期实施错峰引导与现场监管，及时劝阻违规行为，保障祭扫安全有序。

红旗里社区另辟蹊径，以“提倡厚养

薄葬”为主题开展专题宣传。工作人员结合居民关切的“面子问题”，用“省钱省力又省心”的实例打破传统观念壁垒，让居民理解“简单庄重更具意义”的殡葬新内涵。不少居民表示，将摒弃“大操大办才体面”的旧思想，以实际行动为子女树立榜样。

永泰街道相关负责人表示，将持续强化宣传巡查，发挥红白理事会等组织作用，推动文明殡葬理念融入居民日常，为社区精神文明建设注入持久动力。

## 振华街道云泉里社区

### 党群联动治环境 小区旧貌换新颜

本报讯（记者 段雨萌）近日，平城区振华街道云泉里社区党委聚焦小区内野广告泛滥、卫生死角堆积、居民废弃物乱堆等环境问题，动员多方力量开展集中整治行动，为居民营造整洁舒适的居住环境。

环境整治行动中，社区党委号召小区党支部党员率先垂范，他们化身“环境卫生士”，手持工具逐层清理楼道野广告，俯身铲除卫生死角垃圾，并上门耐心劝导居民清理堆积的废弃物。党员们的实干劲头感染了居民，不少社区志愿者自发加入，成为环境整治队伍的重要力量，大家分工协作，干劲十足。

为形成整治合力，社区党委还积极联动环卫四公司。环卫四公司发挥专业优势，提供了扫帚、垃圾袋等清洁物资，派出骨干人员协助清运大宗垃圾。云新物业工作人员也全员上阵，与党员、志愿者协同作战，共同清理绿化带杂物、规范非机动车停放。在大家的共同努力下，云泉里小区的环境面貌焕然一新：楼道墙面恢复洁净，卫生死角变身整洁角落，居民堆积的废弃物全部清运完毕。居民王阿姨看着干净整洁的小区感慨道：“社区真心为我们办实事，住着更舒心了！”