

# 做好每道“民生”题 认真答好“民生”卷

## 西固区三维数字中心全力解决群众急难愁盼问题

近年来,兰州市西固区三维数字中心始终坚持以服务群众为出发点,围绕工单办结率、热线满意率、疑难问题解决率,积极创新工作举措,全力解决群众急难愁盼问题,切实做到为群众解难题、办好事,做好每道“民生”题,认真答好“民生”卷。

### A 千方百计解决群众“急”事

近日,市民颜女士拨打了“12345”政务服务便民热线反映着自己的烦心事:“2023年3月27日在金城中心的一家儿童游乐场充值200元,现在商家撤场,让我联系退款,但商家电话一直无人接听,我想要退掉卡上剩余的钱,希望相关部门核实处理。”

热线工作人员根据颜女士诉求,将事项转派至承办单位,经承办单位工作人员实地核实得知,该游乐场已于2023年6月关闭,通过工作人员与商场负责人协商配合,最终联系到了游乐场法人,经多次沟通协调后,该游乐场法人将颜女士卡上剩余的费用予以退回。颜女士事后致电“12345”政务服务便民热线表示:“非常感谢你们和金城中心商场的帮助,能在这么短的时间里帮我解决一件让我又棘手又惆怅的事。”

### B 务实高效解决群众“难”事

“没想到我的诉求这么快解决了,真的非常感谢,感谢他们帮我解决了这个大难题。”最近,市民刘女士致电“12345”政务服务便民热线,表达对西固区房地产交易中心工作人员的感谢。

据了解,刘女士去西固区房地产交易中心办理房产过户,办理过程中,因公证书问题无法办理,工作人员及主管领导了解情况后,积极耐心帮助刘女士联系相关单位,及时准备各项资料和证件,高效快速为刘女士办理业务。“没想到他们会这么帮助我,帮我节省了时间,办了事。所以想表达自己的谢意。”事后,刘女士致电“12345”政务服务便民热线表示感谢,希望转达至相关单位。西固区房地产交易中心收到转达感谢电话后说:“我们会再接再厉,继续做好政务服务工作,优化营商环境建设。”

### C 快速响应解决群众“愁”事

4月份,市民王女士在出行时发现新维路与新治路交叉路口有六根限制的电线杆无人清理,影响其出行,随即抱着试一试的心态,拨打“12345”政务服务便民热线,反映了具体情况。

热线工作人员接到反映后,第一时间将诉求事项转派至属地人民政府,属地工作人员接到工单后快速行动,立即赶赴现场核实查看,经核实新维路与新治路交叉路口六根电杆属移动公司施工时堆放,随后,工作人员与移动公司取得联系,并督促其将堆放的六根电杆及时清理,保障群众出行安全。当天下午王女士看到工作人员已经在施工清理电杆,非常感动,没想到自己一个小小的诉求,这么快就得到了有效的处理。随后致电“12345”政务服务便民热线表示感谢。

### D 立行见效解决群众“盼”事

兰州市西固区城市管理局坚持把群众诉求,当成第一要求。近日,家住金桥小区的王女士通过“12345”热线反映:晚高峰时期小区门前经常有流动摊贩占道经营,影响车辆通行和居民生活环境,期盼相关部门能尽快解决。

西固区城市管理局四季青综合行政执法队工作人员接到热线工单后,立即联系中队执法人员前往现场核查办理。经过整治,小区门前恢复了往日的畅通和整洁。在回访电话中,王女士对城管工作人员认真负责的工作态度表示肯定和表扬:“现在小区门前没有摊贩了,门口也不堵了,执法人员帮我们解决了大问题,也为城市居民打造了舒适整洁的生活圈。”

奔流新闻·兰州晨报  
通讯员 果伟强 记者 玄丝雨



## 渭源路街道定西路社区 让居民在家门口买到平价果蔬

为了让居民在家门口就能购买到新鲜、优质、实惠的果蔬,渭源路街道定西路社区联合爱心企业开展了“平价果蔬进社区”活动。

“街道社区组织的‘平价果蔬进社区’活动太好了,让我们老年人在家门口就能买到新鲜平价的水果和蔬菜。”在采购现场,辖区居民高奶奶选购了两三种新鲜果蔬。据了解,“平价果蔬进社区”还将陆续走进渭源路街道的多个小区。同时,渭源路街道及下辖各社区还将继续对接各类资源,为居民提供更优质、更便捷的服务。奔流新闻·兰州晨报通讯员 廖勤力 记者 李冰洁 摄



## 雷坛河西街社区 “小雷”幸福理发室开业了

近日,兰州市七里河区雷坛河西街社区针对在社情民意走访中居民提出的“理发难”问题,积极联系辖区内的理发店,与首选发艺联合成立“公益幸福理发室”,该爱心公益团队将在每月固定时间为社区60岁以上老年人提供免费理发服务。

一把剪刀、一把推子、一把梳子、一块围布……4月30日,志愿者们早早来到社区开始准备起来,一边熟练地为老人围上围布,一边询问需要什么发型,虽然是公益理发,可贴心的志愿者没有丝毫懈怠。

“现在外面的理发店开得越来越高档,一进去总感觉不自在,而且费用也越来越高,社区为我们老年人考虑,在家门口就能理发,真方便。”赵大妈高兴地说道。

理发过程中,志愿者们还时不时征询老人的意见,一一满足老人们的要求,经过理发师耐心、细致地修剪,20余位老人面貌焕然一新。此外,社区还组织“爱心义剪”志愿服务队成员进入小区以及居民家中开展公益理发志愿服务活动,全方位、多角度为居民

提供暖心、安心、贴心的服务。居民的理发难题,随着社区“幸福理发室”的开业迎刃而解,让特殊群体和行动不便的老人不再为理发这种小事发愁,让居民群众真切地享受到社区给大家的便利和实惠。

“雷坛河西街社区将继续以居民需求为导向,服务群众作为工作的出发点和落脚点,进一步挖掘社区空间资源,盘活党群服务中心活动阵地,用好‘红色商铺’这一‘资源宝库’,不断满足居民群众全方位、多元化的服务需求,努力将社区建设成为‘党群同心、服务贴心、邻里暖心、生活舒心、居住安心’的幸福家园。”雷坛河西街社区党总支书记沈洁说。

文/图 奔流新闻·兰州晨报  
通讯员 温占星 记者 王丽霞



「公益幸福理发室」为居民提供免费理发服务。

## 盐场堡社区 集体协商“要约季”活动全面展开

“你好,我们是盐场堡社区的工作人员,今天主要是来签订工资集体协商要约书的。”这是盐场堡社区工会工作人员赵晓芬来到辖区非公有制企业后说得最多的一句话。

近日,为切实保障辖区广大职工合法权益,兰州市城关区盐场路街道盐场堡社区工会积极开展2024年集体协商“要约季”专项活动。“要约季”活动期间,社区工会与辖区非公有制企业约定时间,由双方派代表,就员工集体合同、工资协议、劳动安全卫生、女职工权益保护专项集体合同等方面进行集体协商签约。

据了解,盐场堡社区先后与辖区单位甘肃建鸿能源科技有限公司、甘肃润德建筑工程检测有限公司、兰州金瑞宝汽车销售服务有限公司签订了工资集体协商要约书、工资集体协商要约答复书、集体合同、工资专项集体合同、女职工权益保护专项集体合同、劳动安全卫生专项集体合同。这些合约将在化解劳动关系矛盾、促进企业健康发展、构建和谐劳动关系、稳定就业岗位、保障职工合法权益等方面打下坚实基础。奔流新闻·兰州晨报通讯员 陈敏 记者 李冰洁