

□文/图 呼和浩特晚报记者 马妍 李娟

提供“帮办代办”服务 改善老年人办事体验

心系群众，立足实际。居民的需求就是命令，市民有困难就要解决。为畅通服务居民的“最后一公里”，政府职能部门、街道、社区积极行动，发挥优势，让社区服务从“单打独斗”转向“握指成拳”，让小区治理从“素不相识”转向“邻里和谐”。“为民办实事”不再是一句空话，而是他们为民服务的宗旨，也是开创美好生活的动力源泉。携手并进为民办事，从现在开始。

2月17日上午，手拿锦旗的齐阿姨特意来到新城区东风路街道服务大厅，感谢灵活就业窗口的工作人员。

齐阿姨介绍，不久前八十多岁的她刚做完



颈椎手术，带着行动不便、患有脑梗的老伴儿来到大厅灵活就业窗口办理业务。在了解情况后，服务大厅工作人员不仅细心地为她解答所要办理业务的最新政策，还一直安抚老人紧张的情绪。

工作人员细心的解答、温馨的服务态度让齐阿姨和老伴儿感受到久违的家人的温暖与关怀。“儿子远在日本工作生活，也很久没有回来了，日常生活中琐碎的小事成了我和老伴儿的

难题。前不久因为需要给远在日本的儿子办理医疗核定业务，我和老伴儿来到新城区东风路街道服务大厅，年纪大了，有时候政策理解不到位，身体行动不便，窗口工作人员王智姣得知我的情况后主动留下联系方式，让我随时都可以电话咨询业务办理情况，避免不必要的多跑路。而且当天服务大厅的工作人员就把我们需要办理的业务办理好了。”齐阿姨说。

齐阿姨一直忘不了帮了她大忙的工作人员，于是有了开头的一幕。

社会事务四室负责人侯所长热情接待了来送锦旗的齐阿姨，并说：“感谢您对我们工作人员工作的认可和支持。在今后的工作中，我们会继续用最真诚、热情的服务态度，尽心尽力尽责地办好每一个业务，不辜负每一位居民的期望，做到让居民满意。”

侯所长表示，在日常工作中，服务大厅还为老年人、残疾人等特殊群体提供“帮办代办”服务，包括填写表格、复印打印资料、网上传资料等，减少老年人办事跑腿次数，帮助老年人实现现场业务“轻松办”，进一步改善老年人办事体验。

民呼我应

倾心为民办实事
件件实事暖民心

启动“救急难”工作机制 救助困难家庭

在对困难家庭救助上，我市民政部门也是不遗余力，在宣传社会救助政策的同时，通过全面摸排、逐户分析生活困难家庭，对救助对象做到主动发现、主动帮扶，对突发性导致生活困难的家庭和低保对象、特困人员、低收入家庭中因病、因学等造成临时性、阶段性生活困难的群众，及时给予应急性、过渡性临时救助，并对各类救助对象严格执行申请受理，进行救助。

和林格尔县羊群沟乡羊群沟村移民新村村民贺喜在因患重病造成家庭困难。贺喜在患坏疽性脓皮症，妻子患心脏病，家中还有80岁的老父亲需赡养，3人均无劳动能力、无收入来源，患坏疽性脓皮症以来，个人治疗花费5万多元，家庭已无力承担治疗费用。

通过走访，在得知贺喜在一家情况后，和林格尔县民政局启动“救急难”工作机制，给予贺喜在临时性生活救助金3.5万元，缓解其家庭因病支出压力，全力保障其家庭基本生活。和林格尔县政府通过会议协调民政、财政、医保及羊群沟乡等部门，严格救助程序，规范管理使用救助资金，确保救助资金及时发放到困难群众

手中。

此次救助行动让贺喜在一家倍感党和政府的温暖，近日，他将一面锦旗送到和林格尔县民政局。他说：“感谢党和政府的关心，我一定会好好配合医生治疗，树立信心，乐观面对，争取早日康复。”县民政局将持续关注贺喜在一家情况，在政策范围内给予及时救助，积极践行“民政为民，民政爱民”的工作理念，聚焦特殊群体，聚焦群众关切，深入基层、深入群众，用心用情为人民群众做好事、办实事、解难事。