

□文/图 呼和浩特晚报记者 马妍 李娟

一个温暖的拥抱，一句亲切的问候，会让人感到幸福和快乐。最近一段时间，我市各个社区以“便民服务提速多少、群众办事方便多少”为标尺，通过帮办代办的方式为居民提供“保姆式”贴心服务，为居民好办事、快办事、办成事。



帮助老人买食材



开展老年人防诈骗宣传

协同共治 帮办代办

社区“保姆式”贴心服务 解锁居民“幸福密码”

为居民“跑腿” 显社区温暖

“姑娘，我是一名独居老人，今天身体不舒服，麻烦你帮我买点食材可以吗？”6月12日，阿尔泰社区工作人员接到辖区内一位老人的电话，称自己身体不适出不了家门，询问社区能否帮忙代买蔬菜。

社区工作人员小何立即前往市场购买了蔬菜

和肉送到老人家中，并询问了老人的身体状况。老人说：“今天可能中暑了，刚才吃了药好多了。”在聊天之余，小何起身帮老人收拾打扫了屋子。

通过帮助老人买菜、打扫屋子，不仅让老人感受到社区服务的速度，同时也彰显了社区服务的温度。

社区服务贴心 居民满意开心

团结小区社区自推行代办帮办服务以来，努力扮演好“跑腿员”的角色，通过咨询服务、表格填写、委托代理等，为社区居民提供“保姆式”贴心服务，最大限度减少社区居民的跑动次数，变“居民跑”为“社区跑”，为居民提供“一对一、点对点、面对面”个性化服务，扎实推进帮办代办服务走深走实。

6月13日上午，团结小区东区的赵阿姨来到

团结小区居委会求助，“我想为老伴儿申请80岁高龄补贴，但他腿脚不便，而且我们又不会使用手机进行信息采集，所以只能来社区求助。”随后，社区工作人员陪同老人回家完成了信息采集。

团结小区社区工作人员说，帮办代办的推出和坚持、工作人员的主动热情都得到办事群众的称赞，这也增加了社区不断提高服务质量的动力。

社区为民服务站 服务居民零距离

“一次办、就近办这一帮办代办工作模式拉近了我们和社区的距离……”在新城区东风路街道祥园社区为民服务站门口，呼铁佳园小区的居民一边排队等待办理业务一边讨论着。

据了解，在小区里设立为民服务站是祥园社区完善社区基层治理体系的一项重要举措，针对社区楼层高、无电梯和居民上楼不便这一情况，社区党委广泛征求居民的意见和建议，积极与物业公司协调，在呼铁佳园C区小区西门设立了为民服务站，以服务居民零

距离为目标，以帮办代办为桥梁，开启了“爱的方程式”。

“你好，我想办理居住证明，不知道你们这里能不能办？”6月14日上午，在为民服务站，小区居民赵瑞霞前来咨询。“不用担心，我们来帮你协调解决。”正在值班的工作人员小王说。

据介绍，呼铁佳园为民服务站设立了社区服务和物业服务两个窗口，将物业费缴纳、物业问题咨询、房本办理、开具居住证明、办理城镇居民社保等事宜纳入到窗口办理内容当中，在

解决群众需求的同时广泛收集群众意见和建议，从而提升社区和物业的服务能力，将社区基层治理纵向延伸，跑出服务加速度。

同时，祥园社区以红心送暖小分队和力信社会工作服务中心为依托，本着让居民少跑一次的基本原则，将“传、帮、代”服务理念融入社区为民服务站，开展了老年人防诈宣传、帮助老年人学习使用手机、上门为老年人收拾家、对困难家庭进行慰问、帮行动不便老人代缴水电费等一系列暖心活动，得到居民一致认可。

社区服务联合队 深入小区解民忧

“小杨，我家电视坏了，麻烦你过来帮我看，我每天全靠电视陪伴。”6月12日下午，梦溪苑小区物业人员小杨和小段在日常走访中碰到了正要去社区求助的居民张大爷。

张大爷是军人家属，老伴离世后常年独居，每天靠看电视听戏曲来排遣寂寞。随后，小杨和小段跟随老人回家，经过一番检查，发现机顶盒电源线接触不良，二人立即更换了电源线，电视终于恢复了正常。在调试中，二人发现老人的有线电视费用即将到期，为避免欠费，他们又帮助老人缴纳了费用。“多亏你们帮我解决了

这个难题，不然我只能一个人干巴巴地坐着了。”老人拉着二人的手高兴地说。

据了解，为了帮助居民解决生活中遇到的问题，由赛马场北路社区工作人员和辖区物业人员、在职党员、志愿者组建的服务联合队深入小区以实际行动为居民办实事。

“群众事无小事，细微处见真情。接下来，我们赛马场北路社区党支部将继续弘扬拥军优属光荣传统，营造关爱退役军人的社会风尚，切实把为人民服务落到实处，用真心解民忧。”赛马场北路社区服务联合队队员表示。



上门为居民维修电视

阀门跑水急坏居民 社区协调快速修理

“小区自来水阀门跑水了，能不能尽快帮忙维修一下。”6月12日，环河街办事处金龙社区接诉即办中心接到居民求助电话。随后，金龙社区立即联系网格员和物业公司工作人员前往小区实地核查相关情况。物业公司工作人员在找到阀门跑水原

因后，对跑水阀门进行了修理，解决了跑水问题。

“居民需要帮助，都可以及时找社区，我们一定做到及时发现、及时解决，尽量做到未诉先办，与居民群众共同营造安全舒适的居住环境。”金龙社区工作人员表示。



物业及时维修跑水阀门