

李庄乡：

## “12345”守护好群众的“养老钱”

“打了‘12345’热线电话后，我反映的问题得到了快速的解决和落实，这便民热线真是便民！”10月27日，祁家村村民张先生激动地说道。

据悉，李庄乡祁家村村民张先生反映他八月份养老金未按时发放，于是他尝试着拨打了12345政务服务便民热线，希望有关部门及时核实情况，解决养老金未发放问题。

接到问题交办单后，乡政府立即组织便民服务中心工作人员和祁家村“两委”干部一同前往张先生家中了解情况。

经核实，张先生账户上八月份的养老金已按时发放，但因为张先生作为高龄老人，对于养老金的相关政策不熟悉，没有找到正确查看养老金发放的途径。针对这一情况，便民服务中心工作人员细致地向张先生宣讲了有关养老金的政策并做了操作演示，张先生对这一问题解决情况表示满意，并感谢工作人员的耐心指导。

“下一步，李庄乡将继续积极为老年人提供帮助和关爱，以更加优质、高效、贴心的服务，为广大群众提供良好的生活环境，确保群众关心的热点、难点问题得到及时处置和解决。”该乡相关负责人表示。（王远航）

前营乡：

## “12345”连接民心的“快车道”

在前营乡，有一条热线如同一座坚实的桥梁，紧密地连接着政府与民众，它就是12345政务服务便民热线。这条热线，不仅是民意的传声筒，更是为民解忧的“快车道”。

近日，该乡张女士就亲身感受了这条热线的高效与温暖。当天早上，张女士发现家门口的公共垃圾箱没有及时清理，散发着难闻的气味，严重影响了周边环境。面对这一情况，张女士果断拨打了12345政务服务便民热线，希望能够尽快得到解决。

接到热线后，该乡立即做出反应，乡政府工作人员高

度重视，第一时间组织清洁人员前往现场处理。仅用半个小时时间，垃圾就被全部清理干净，还周边居民一个整洁、舒适的环境。张女士在电话中满意地说道：“真没想到，打了‘12345’之后，这么快就有人来处理了。”

“下一步，前营乡将持续优化便民热线服务，加强热线受理管理，提高工作人员业务水平和服务质量，加大案件处理力度，确保及时妥善处理，力求让便民热线成为村民信赖的贴心助手，更加紧密地连接政府与民众，为乡村的繁荣稳定和发展注入新动力。”该乡相关负责人表示。（杨孟涵）

“叔，您这年龄大腿脚不方便，医保缴费的事我来家里给您办，您放心吧。”10月29日，父城街道南关社区组织“两委”干部深入到居民家中，开展医保缴费上门服务，让“服务更进一步，医保更有温度”。

“这次俺老公生病，光检查费用医保都报销了近一半，省了几百块钱，明年医保费用我们还缴。”南关社区居民李艳伟说。

连日来，南关社区以优化医保领域便民服务为指引，针对居民缴费流程不熟悉、老人不会使用手机缴费等群体，社区采取网格化分片、“线上+线下”相结合的方式，通过微信群、手机联系等方式对在缴费中筛选出来的居民，积极开展“代办帮办”服务，让群众足不出户就能享受“零距离”参保体验。

据了解，父城街道利用新时代文明实践“一刻钟生活圈”开展形式多样的便民服务，为社区居民提供医保政策咨询和医保业务帮办、代办服务，特别增设服务点，确保十个社区居民知晓率、参与率、覆盖率达到100%。（李春丽）

南关社区：  
医保缴费零距离  
上门服务有温度

李庄乡：

## 养老认证进家门 当好群众贴心人

“程大叔，您看这里，对着手机摄像头摇摇头、眨眨眼……中了，认证成功了。”10月29日，在李庄乡程庄村程全贵老人家中，在村干部王丰月的帮助下不到两分钟就轻松完成了养老认证。

程全贵老人今年81岁，是程庄村的五保户，由于年龄大，行动不便，每年的养老保险认证成了他的“难事儿”。得知这一情况后，该村包村干部和村“两委”干部主动上门服务，并逐门逐户为全村120余位60岁以上老人开展“人脸识别”认证工作，确保老人们能顺利享受养老保险待遇。

“太谢谢您了，我这年龄大了，腿脚不利索，也不会摆弄手机，真是太感谢你们上门为我办理。”程全贵高兴地说。

据悉，李庄乡以“五星”支部创建为引领，高效推进养老保险认证工作，成立了由社保所工作人员、村（居）“两委”干部和党员志愿者组成的志愿小分队，为全乡2000余名老人提供养老认证指导服务，并依托新时代文明实践所（站），对于残疾、重病、高龄及不会使用智能手机的孤寡老人，实施“养老敲门”行动，精准上门服务认证，有效解决了特殊群体的“认证难”问题，真正做到“零遗漏”。

截至目前，该乡养老保险认证率达到100%。

“下一步，李庄乡将继续秉承便民、利民的服务宗旨，以群众需求为导向，扎实开展各类便民服务活动，让老年人安心享受社会保障待遇和社会成果，不断提高群众的幸福感和获得感。”该乡党委书记冯宇航说。（张焱）

大寺社区：

## 心系群众办实事 为民服务解民忧



“以前啊，一下雨我们单元门口就全是水，出门都得小心翼翼。现在好了，多亏了大寺社区干部和网格员齐心协力解决了这个大麻烦，真的太感谢他们了！”大寺社

区老农机公司家属院的住户们面带笑容说道。

近日，大寺社区网格员魏永涛连续接到老农机公司家属院住户打来的求助电话，反映单元楼过道下雨易积水，给日常出行带来极大不便，老人和小孩还多次因此摔倒。于是，魏永涛和社区“两委”干部迅速到现场查看，发现该楼道地面坑洼不平，积水点多，需要重新铺设道路解决问题。

魏永涛将问题反馈给父城街道办，办事处相关负责人第一时间组织相关股室到现场进行规划施工，制定了抬高高低洼地面的方案。通过工作人员的努力，几天后，施工顺利完成。

“居民满意是我们工作的最大动力。我们会始终把群众需求放首位，继续加大民生工程投入和关注，为居民创造更舒适便捷环境。”该办事处相关负责人表示。（胡燕歌 文/图）

父城街道：

## 化解“堵心事” 铺就连心路

“感谢父城街道办对我们居民的关爱，经过东中社区‘两委’干部的全力协调支持，困扰我们多年的下水道堵塞问题终于解决了，路上难闻气味没有了，污水也不往外流了，小区居民交口称赞。”10月31日，东中社区紫金苑小区居民代表捧着一面代表居民心声的锦旗来到父城街道办事处表示感谢。

据了解，紫金苑小区建成于2000年，北楼下水道年久失修，每逢下雨天或化粪池清运不及时就会造成污水上翻、气味难闻，是该小区长期存在的“陈年顽疾”。近期，父

城街道办组织东中社区与该小区业主代表多次进行沟通、协调，积极联系相关部门并安排工作人员到达现场实地查看，结合居民建议，科学制定施工方案，按照雨污分流重新铺设污水管道和雨水管道。经过多日努力，彻底解决了困扰业主们多年的烦心事。

“居民生活无小事。下一步，父城街道办将继续把居民利益放在第一位，急群众之所急、解群众之所困，通过更多务实举措，用实际行动改善居民的生活环境，不断提升居民的获得感和归属感。”该办事处相关负责人表示。（陈梦范）