

“五诊”工作法破解民生难题



李维琴 白艳华

今年以来，新华社区以党建为引领，深化“三抓三促”行动，创新推出“五诊”工作法，精准收集民意、破解民生难题，推动基层治理提质增效。

开门“坐诊”听民声 服务群众“零距离”

“小区门口的地砖松动，老人小孩路过总绊脚，能帮忙解决吗？”一大早，居民张女士就来到社区居民议事厅反映问题。接到张女士的诉求后，接访的党委班子成员当天就安排网格员现场查看，三天内便协调施工队完成了地砖修复。

这是社区推行开门“坐诊”的一个缩影。社区依托居民议事厅、人大代表工作站等平台，实行党委班子成员轮流带班接访制，每日专人负责接待群众、收集民情，并通过“周调度+责任分解”机制推动落实。截至目前，已接待群众咨询60余次，解决居民反映的民生实事5件，实现服务群众“零距离”。

党员“出诊”晓民意 特殊群体“全覆盖”

“张大爷，最近身体怎么样？家里的水表是不是还像上次说的那样偶尔漏水？”社区党委书记带着网格员敲开独居老人张大爷的家门。张大爷曾向“出诊”的党员反映过水表漏水的问题，问题很快得到了解决。社区党委书记此次再上门，不仅核实了之前的维修情况，还帮老人检查了燃气报警器。

通过党员“出诊”，社区整合“五老”人员、网格员、志愿者等力量，由党委书记带队下沉网格，重点走访独居老人、困难群众等特殊群体。目前已通过党员“出诊”征集意见建议16条，督办整改8条，实现对特殊群体服务“全覆盖”。

现场“问诊”解民惑 志愿服务“聚合力”

“咱们小区图书角的书籍太旧了，能不能添些新书？”在一次庭院支部主题活动中，居民李女士提出建议。接到李女士的建议后，在职党员很快发起了“图书捐赠”活动，短短一周就募集到300余本新书，还利用周末整理分类，让图书角焕然一新。

社区通过设置2个党员示范岗、划分12个党员责任区，引导42名在职党员到社区报到，参与各类志愿服务，以现场“问诊”解民惑。截至目前，已依托庭院

支部开展主题活动10次，现场解决类似民生诉求5件，实现“问诊”全覆盖，凝聚起志愿服务的强大合力。

专项“会诊”破民难 多方联动“办实事”

“晚上下班回来，小区楼道黑漆漆的，电动车充电也得跑老远，太不方便了。”小二层小区的居民多次反映这些问题。

对此，社区以“五联”活动为纽带，联合“大党委”成员单位、人大代表等开展专项“会诊”，最终协调电力部门在28号、29号楼安装了5盏路灯，联系物业加装了6组电动车充电桩，新增150个充电点位。此外，通过专项“会诊”还化解了邻里间上下水管破裂漏水、婚恋纠纷等矛盾纠纷30余起。

跟踪“复诊”察民情 办理质效“再提升”

“之前反映的楼上漏水问题解决了，但担心以后会出现反复，你们能再帮忙看看吗？”居民王师傅拨通了社区的回访电话。接到王师傅的电话后，社区工作人员再次上门，和楼上住户、物业一起检查水管密封情况，确认无误后才放心。

社区对群众诉求实行“谁办理、谁负责”的跟踪机制，通过电话随访、上门回访倒逼落实，以跟踪“复诊”提升办理质效，确保每件事都办到群众心坎上。

我市以硬核担当筑牢防汛安全线

本报讯(通讯员孙波 融媒体中心记者郭振兴)当前正值“七下八上”防汛关键期。我市住建部门始终对城市防汛排涝工作保持高度警惕，强化风险意识，树牢底线思维，健全工作机制，以“时时放心不下”的责任感，认真落实国家、省市各项部署要求，及时优化完善《城市排水防涝工作细化方案》《城市防汛抢险应急预案》，明确部门及人员防汛责任，持续推动城市防汛备汛工作提档升级、提质增效。

将“人民至上、生命至上”理念贯穿排水防涝工作全过程、各环节，认真履行日常巡查、维修和养护责任。组织相关单位提前对城市地下空间、低洼地、易涝点和排水防涝相关设施设备进行隐患排查，制定问题清单和责任清单，限期整改落实。实行防汛物资台账化、清单化管理，单位主要负责人采取“四不两直”方式检查防汛设施运

行与物资储备情况。通过开展防汛应急演练、做好物资储备、加强教育培训等，巩固防汛队伍建设，提高应急能力。

建立风险隐患排查动态清零工作闭环，开展防洪渠“清淤”、雨水篦子“清洁”、雨水泵站“保养”、防汛物资“清点”四个行动。今年以来，累计排查疏通城市雨排水管网206公里，集中清掏雨水篦子5356个，清理防洪渠垃圾12立方米，检修保养和运行调试雨水泵站5座，组织开展地下车库等低洼地区位隐患排查12处，为城市安全平稳度汛奠定坚实基础。

市住建局还加强与气象、应急、水利、交通等部门的信息共享和协作，建立“直通式”预警联动机制。各责任部门按照防汛任务分工，认真落实汛期24小时巡查值班和汛情日报制度，构筑起“监测—预警—处置—反馈”完整闭环链条，确保突发情况能快速响应、高效处置。

老党员蒲秀花:退休不褪色 人老心更红

融媒体中心记者 徐霏

在钢城街道建设社区，年近七旬的老党员蒲秀花是个“大忙人”。从酒钢退休后，她不仅身兼社区居委会副主任、十三党支部副书记等职务，还是“小马甲”宣讲队的骨干和社区“五老”队伍里的模范。从企业到社区，岗位在变，初心不变，她用“退休不褪色、离岗不离党”的坚守，生动诠释着共产党员的担当。

蒲秀花作为“小马甲”宣讲队的成员，深知政策宣讲不能“照本宣科”。她自编自演快板、“三句半”，把党史、新中国史、改革开放史和嘉峪关的变迁，用“唠家常”的方式娓娓道来，让党的声音走进千家万户，也让社区凝聚力在一次宣讲中悄然增强。“以前总觉得国家大事离咱远，听她讲身边人靠政策过好日子、小区改造换新颜，再瞅瞅眼前的高楼宽路，真真切切地感到党和政府一心一意为我们老百姓谋福利。”居民李增全的话，说出了大伙的共同感受。

“嘴勤讲政策、眼勤找问题、手勤干在前、脚勤进千家”，这是蒲秀花总结的“四勤工作法”。建设社区8个居民小区，她每天早晚必巡查两遍，是社区有名的“百事通”。居民之间有矛盾，她也会引导双方心平气和地沟通，最终握手言和。

社区工作人员梁雪梅打心眼里佩服：“蒲主任调解矛盾有绝活，她摸透了居民的难处，说的话句句在理，谁听了都服气。有她在，我们干活心里踏实，她是真正把社区的事当成自家事儿，把心都掏给大伙了。”

全国文明城市创建中，总能看到蒲秀花忙碌的身影。捡垃圾、劝文明、清杂物，就连平时散步时，她看到垃圾也会随手捡起。如今，蒲秀花依然每天穿梭在社区的街巷楼栋间，用真心服务着每一位居民。“我是共产党员，党需要我在哪，我就在哪发光发热。”蒲秀花的话语掷地有声，“只要身子骨允许，我就一直干下去。退休不是终点站，是服务群众的新起点。我就想用这颗热心、真心、耐心，把每件事办得敞亮，让咱辖区老百姓的日子，过得一天比一天有奔头，幸福感噌噌往上涨！”

以务实行动赢民心

市房产服务中心

本报讯(融媒体中心记者潘霞 通讯员陈国硕)近日，人民社区、玉泉二小区业主委员会及玉泉小区居民小组代表共同前往市房产服务中心，送上了一面写有“小事不小 亮灯暖心”八个字的锦旗，真诚感谢市房产服务中心为这个拥有12栋居民楼、364户1076位居民的自治小区解决了长期困扰的夜间照明问题。

民有所呼，我有所应。一直以来，市房产服务中心以主动作为化解急难愁盼，多措并举书写民生暖心答卷，陆续为雍和小区、五一南小区、友谊小区和祥和社区所辖小区新增、改造了庭院灯，为嘉宜庭院小区改造下水管道并安装休闲座椅，为文化小区改造了西门和南门出入口，为永乐南小区修复路面……这些务实举措彰显了市房产服务中心扎扎实实为居民办实事、做好事、解难事，真正打通了服务群众的“最后一公里”，让更多居民切实感受到“家门口的幸福”。



为持续强化党风廉政建设，提高党员廉洁自律意识，近日，友谊社区组织党员到迎宾湖开展廉政文化润初心活动，接受廉政文化洗礼。 祁玲 摄



张鑫圆

“我们未必光芒万丈，但始终温暖有光”

2022年12月31日，山东乳山，一名老人不慎掉入冰窟窿，仅头部露在外面，情况十分紧急。正陪家人散步的辅警张鑫圆不顾生命危险跳入冰窟救人。

面，情况十分紧急。正陪家人散步的辅警张鑫圆不顾生命危险跳入冰窟救人。



嘉人相约·情定雄关

在中国人民解放军建军98周年之际，一场充满温情与活力的军地鹊桥联谊活动在驻嘉某部军营温情启幕。此次活动由市双拥办牵头，会同市退役军人事务局、嘉峪关军分区政治工作处、团市委等多家单位共同举办。邀请了200余名军队单身青年和来自教育、医疗等机关企事业单位的优秀青年相聚军营，在精心搭建的平台上开启了一场特别的寻爱之旅。 鲁胜才 李彦文 摄影报道



昌盛社区:邻里相聚暖人心 文化盛宴绘和谐

通讯员 张燕 融媒体中心记者 包玉龙

为营造邻里相亲、党群连心的文化氛围，增进邻里情谊，融洽邻里关系，凝聚社区合力，7月23日，昌盛社区联合鑫湖物业开展了“邻里共绘和谐卷、治理共享新家园”为主题的社区邻里文化节系列活动。厨艺PK、夜幕联欢、政策宣讲、爱心义诊、爱心义剪……为居民奉上了一场充满温情的文化之约。

舌尖飘香聚人心

烟火是社区最温暖的底色。傍晚时分，民族团结小广场人流涌动。50道由社区居民精心烹制的菜品整齐展示，既有红烧肉、椒麻鸡等家常炒菜，也有千层蒸饼、凉皮、自制酸奶等风味小吃，每道菜旁都标注着制作者的姓名，丰富的菜品与群众的热情点燃活动现场氛围。现场随机组成的“百人评选团”参与“最佳厨艺菜”“最受欢迎菜”评选活动。“这道红烧肉是我的拿手菜，今天特意多做些，让邻居们尝尝！”居民葛女士热情地给大家介绍。“社区邻里真有人，这场盛宴令我惊讶！”现场居民的一句感慨，道出了美食背后浓浓的邻里情。

载歌载舞乐融融

随着夜幕降临，欢快的音乐响起，夜幕联欢环节拉开序幕。

社区文艺队伍担起联欢主角，展示才艺书写温馨画卷。常青舞蹈队带来的集体舞《美丽中国》率先登场，舞蹈《欢乐民族风》、合唱《南泥湾》等轮番上演，赢得阵阵掌声。大家在歌声与笑声中变成了熟悉的朋友。最后大家手拉手围成大圈跳起集体锅庄舞，踩着节拍手舞足蹈，小广场汇成了欢乐的海洋。

贴心服务暖万家

与广场的热闹相呼应，社区办公楼前的志愿服务区同样人气高涨。昌明卫生服务中心的医护人员忙着给居民测血压、耐心解答慢性病防治问题；爱心义剪现场，理发师细心地为独居老人修剪头发，老人们笑得合不拢嘴；另一边，垃圾分类和普法宣传台前，许多居民拿着宣传册认真看。“在家门口就能享受到这么多服务，社区太贴心了！”居民李女士的话道出了大家的心声。

此次邻里文化节，以接地气、有温度的活动形式，让居民从“楼上楼下不相识”变成“左邻右舍常相聚”。共品烟火气、共叙邻里情，党建引领下的基层治理暖意满满，把“熟人社会”的温暖底色在社区处处彰显。



12345政务服务便民热线专栏第135期

“12345”热线周报

7月19-25日，“12345”热线语音呼入2098次，接通2098次，接通率100%。省级平台派单8件，新媒体(微信公众号、小程序、语音留言、嘉快办)受理11件，“陇商通”企业及优化营商环境工单1件。综合多种渠道共受理各类有效诉求2117件，日均受理302件。32家联动单位已办结工单315件，按时办结率99.68%，群众满意率100%。

热线连民心，剪枝除隐患

本报讯 近日，市民庄先生通过12345政务服务便民热线反映，胜利路与祁连路由南向北的十字路口处，树木生长过于茂密，完全将红绿灯遮挡。这一情况导致过往车辆驾驶员难以看清交通信号灯，严重影响道路通行，并存在极大的安全隐患，庄先生希望相关部门能够及时处理。

安全，同时，对全市其余区域的树木进行检查，及时排查并处理可能遮挡交通信号灯、交通标志等影响道路交通安全的树木生长问题，通过解决一个具体问题，带动解决一类共性诉求。

市林草局接到“12345”热线转办的诉求后，立即组织专业人员前往现场进行处理。经过紧张有序的作业，工作人员将遮挡红绿灯的树枝全部修剪完毕，道路通行恢复正常，安全隐患得以彻底消除。随后，市林草局按照“12345”热线的提醒，开展了全市范围内的树木安全隐患排查工作，对发现的问题逐一进行整改，并形成长效管理机制。随后，“12345”热线工作人员对庄先生进行了回访。庄先生对“12345”热线及市林草局的处理速度和结果表示非常满意。

屏幕共享藏陷阱 反诈部门及时介入守民财

本报讯(融媒体中心记者徐霏 实习记者李杨婷婷 杨颖)近日，市民胡女士遭遇了一起利用屏幕共享软件实施的电信诈骗，就在骗子卷走账户资金时，市反诈中心迅速响应，成功拦截并追回部分被骗资金，为群众筑牢财产安全防线。日前，胡女士接到一通归属地显示本地的陌生电话，对方自称是“某平台客服”，告知胡女士在某直播间开通的会员账号已到期，若不注销每月将自动扣费9800元。在对方的引导下，胡女士下载了一款陌生的视频会议APP，并按照指示开启了屏幕共享功能。随后，对方要求胡女士登录网上银行，输入银行卡号和短信验证码以关闭自动扣费。此刻，胡女士仍以为只是在和对方语音通话，殊不知手机上的所有操作已被骗子看得一清二楚。“登录时处于视频共享状态，嫌疑人能清楚看到被害人各银行账户的卡号及密码。他们不会挂断电话，

而是引导被害人登录其他银行账户拖延时间，同时趁机登录被害人账户转移资金。”市反诈中心民警郭美铃解释。

通话结束后，胡女士发现名下多个银行账户出现多笔转账记录，才意识到受骗。市反诈中心接到报警后，立即启动快速止付、资金追赃机制，依据梳理出的涉诈银行卡号，第一时间启动紧急止付程序。经过多方努力，目前已成功为胡女士退还被骗资金8万余元，后续资金返还工作仍在进一步开展中。市反诈中心民警郭美铃提醒广大市民，遇到此类诈骗，一定要第一时间取出手机的SIM卡、关闭家中路由器，用其他电话报警冻结银行账户。冻结方式除联系银行客服外，可拨打反诈中心96110请民警协助。同时要检查手机是否被植入木马病毒或远程控制。若出现无法操作的情况，需及时对手机重置和格式化。