照亮寻亲回家路

——银川市救助管理站积极探索服务提质增效机制

本报记者 **束 蓉** 见习记者 **蔡睿晓**

助残惠残 共创美好

流浪乞讨精神病人是民政救助工作中的特定类型，需要社会、家庭及多个部门的关心关爱。

打造“寻亲服务”功能中心、“接领送返”服务中心、提供规范集中的照料服务……近年来，银川市救助管理站（以下简称救助站）不断加强和改进生活无着流浪乞讨人员救助管理工作，多渠道提高寻亲效率，以医疗定点合作联动多部门配合，积极探索救助服务提质增效机制。截至今年9月，该站共救助流浪乞讨人员及各类临时遇困人员500余人次，其中未成年人71人次，照亮困难群体回家路。

互联网+寻亲 服务更高效

2023年9月，民警护送一名流浪老人来到救助站。经耐心询问，老人无法说出自己全名，无有效身份信息。

救助站启用了多种方法，在互联网媒体上发布信息，并通过全国流浪乞讨人员救助管理信息系统人脸识别等方式为老人寻亲。随后，救助站管理人员又为其采集DNA样本送到银川市公安局物证鉴定所进行对比，并联系金凤区公安分局刑侦大队进行人像比对。经过数十次努力，查清老人姓姚，是甘肃庆阳人。救助站工作人员第一时间与庆阳市救助管理站取得联系并核实姚某的身份。

2023年10月7日，姚某在3名救助站工作人员的护送下，踏上回家之路。临走时，他紧紧握着工作人员的手说：“感谢党和政府，没有你们的帮助我无法回到家乡。”

医疗定点部门联动 保障服务质量

“我们与自治区宁安医院、自治区民政厅民康医院2家公办精神病医疗机构签订医疗合作协议，由专业医疗人员对受助对象进行精神障碍诊断。经诊断受助人员非精神障碍患者、无法明确诊断或不需要住院治疗的，提供后续救助服务。按照规定应当住院治疗的，配合办理住院手续，并负责期间费用。”救助站站长李风霞说。

2023年8月，银川河东国际机场派出所民警护送一名女子到救助站求助。经了解，该女子在机场言行出格，无法与人正常沟通。工作人员初步判断女子疑似精神异常，根据“先救治，后救助”的原则，工作人员开具医疗救治单将女子送至自治区宁安医院住院救治。

经甄别，女子叫小华（化名），工作人员电话联系到其父亲，对方称小华是他唯一的孩子，患精神分裂症18年了。由于身体原因他无法来接女儿，希望救助站工作人员在小华病情平稳后帮助小华返乡。工作人员带小华至银川市第二人民医院进行心脏彩超检查，由主治医生根据小华病情为其制定最佳治疗方案。

2023年9月3日，救助站派3名有经验的工作人员护送小华返乡。上车前买了小华喜欢吃的食品，悉心照顾小华饮食和服药。点点滴滴的关怀温暖着小华，她与工作人员一路有说有笑，还热情地邀请工作人员到她家做客。“女儿已经顺利到家了，太感谢你们了。”小华父亲见到女儿后，激动万分，第一时间打电话向救助管理站道谢。

截至目前，救助站已帮助9名像小华这样的患者康复出院，顺利护送返乡。

跨省送返 优化服务供给

“来救助站之前，怕大家嫌弃我，心里十分忐忑，担心我没钱不能顺利回家，但是你们用热情耐心的服务打消了我的顾虑，感谢党和政府，感谢银川市救助管理站。”日前，已返乡一年多的黑龙江籍人员马某回忆起过往，心中满是感慨。

2023年4月，马某在银川因突发脑出血导致偏瘫入院，出院时苦于没有亲属在旁且自身已无能力返乡后，十分着急。获悉情况后，救助站启动快速响应机制，第一时间派站内专职医务人员前往马某所在医院查看情况，同时由甄别工作人员联系马某户籍所在地救助管理机构双鸭山市救助管理站协商送返事宜。

为尽快帮助马某返乡，救助站特事特办，经请示银川市民政局同意后，抽调专人详细规划送返路线，安排5名经验丰富的工作人员进行护送。到达马某家乡后，当地民政部门人员表示将根据国家政策尽快为马某办理特困供养并妥善安置。

让异乡生活无着的人早日平安回到家乡是救助站工作人员的最大愿望。“我们将加速推进全市救助管理区域性中心建设，以织密网、建机制、救急难为目标，聚力同行，努力营造全社会关心关爱流浪乞讨人员的浓厚氛围。”李风霞说。

12345热线 民声回音壁

宁夏12345政务服务便民热线实行“7×24小时”全天候服务，近日群众有哪些诉求，又是如何解决的呢？

◇ 贺兰县银大蔚未来小区一楼无独立下水致使屋内被淹，要求相关部门介入协调设立独立下水管道。

回音：银川市12345热线接到诉求后，立即转办至贺兰县住房和城乡建设局。经核实，该房屋在开发建设时一楼和楼上共用一根厨房下水管道，为避免减少该问题，由专业改管道师傅现场查看，由物业公司人员出面协调在地下室穿管新改管道，并告知楼上住户勿将油污及不易溶解物倾倒，避免管道堵塞。

◇ 红寺堡区盛元宾馆门前道路垃圾无人清扫。

回音：吴忠市12345热线接到诉求后，立即转办至红寺堡区市政和环卫服务中心。红寺堡区市政和环卫服务中心工作人员带领环卫工人到现场将垃圾进行集中打扫，后续将持续加强对环卫工人的管理，并及时对城区的垃圾进行清理和收集。

◇ 西吉县集中供暖小区室内温度未达标，要求协调处理。

回音：固原市12345热线接到诉求后，立即转办至西吉县住房和城乡建设局。经核实，西吉县集中供暖锅炉刚启炉，正在持续升温，24小时内可达标准室温。

◇ 海原县三河镇苋麻村主干道损坏，影响正常通行。

回音：中卫市12345热线接到诉求后，立即转办至海原县三河镇政府。因施工单位误挖未规划路段，导致原本完好的路面被破坏，海原县交通局责令施工单位立即恢复损坏道路，并严格按照规划图纸施工。

（**柳 昕** 整理）

兴庆区健全社区治理机制 实现为民服务“零距离”

本报讯（记者 **纳紫璇**）近日，记者走进兴庆区银华社区塞上骄子小区附近的“港湾式”公交车站，看到崭新的公交站牌上清晰展示着车辆信息，遮阳棚、休息座椅等配套基础设施完善，附近不少居民在这里有序等候上车。

“以前的公交车站什么都没有，就在路边立了一个站牌。”家住塞上骄子小区的孙晓琴说，她在这里住了十几年，以前都是在路边等公交车，不仅车来车往感觉很危险，要是碰巧遇到下雨、下雪天，连个遮风挡雨的都没有。

了解居民诉求后，银华社区第一时间开展入户走访，进一步听取民意诉求，并对接相关部门、企业等多方资源，最终用时5天完成了该车站的提档升级，把群众的民生愿景变为了幸福实景。

除了惠民便民，在社区建设过程中，兴庆区还特别关注社区适老化服务。走进大新镇燕乐园社区新增设的理疗室，内里环境整洁、古朴典雅，设有专业中医团队以中医理论为基础，针灸、推拿为特色，开展拔罐、刮痧、艾灸、中药敷贴等理疗项目，为社区老年居民提供优质、高效的医疗、保健和养生服务。

“在这里可以按摩，还能和棋友切磋棋艺，与同龄人唠唠家常，中午在这还能吃到可口的饭菜，别提多方便了。”今年66岁的居民雷学锋说。燕乐园社区还进一步对服务进行升级，引入第三方专业养老机构，开展入户走访、老人健康信息收集、老人居家服务指导、家政服务等，结合智能化管理平台，为社区老年人提供更加贴心暖心的服务。

近年来，兴庆区不断健全社区治理机制，实现为民服务“零距离”，依托网格管理组建“吹哨员”队伍，畅通12345市民热线、网格员巡查走访、居民“随手拍”等方式收集问题，明确“接哨员”66名，三级累计吹哨1300余次，闭环解决乱堆乱放、飞线充电等问题1170个，解决率达85%，乡镇街道普遍反映吹哨报到机制运行顺畅度提升，解决问题的效率明显提高，越来越多的民生实事得到解决，居民幸福感不断提升。

燕和园小区一年加装35部新“梯” 居民幸福感直“升”

本报记者 **张红霞** 文/图

燕和园小区已建成投入使用的电梯。

拥有35栋单元楼的老旧小区每个单元居民自主决策、协商，平均1个月就能“竖起”3部电梯。

位于兴庆区大新镇燕翔园社区燕和园小区今年加装电梯35部，从2022年开始至今已累计加装电梯52部。10月27日，记者来到燕和园小区探寻快速装梯的“秘籍”。

燕和园小区25号楼1单元是最先用上电梯的，这与住在4楼的燕翔园社区党委委员、楼栋长彭目轩密不可分。彭目轩今年70岁，说起话来嗓门大、中气足。他告诉记者，2年前他和邻居们有了加装电梯的想法后，便开始逐个入户了解大家的意愿，因为年龄大“爬楼难”，大部分邻居都支持加装电梯。

挨个走访邻居后，彭目轩犯了难：有些邻居联系不上，有些年轻的在别处重新买了房，装不装对他们来说无所谓。彭目轩积极和燕翔园社区联系，希望社区能够想办法联系从中协调，推进电梯加装工作。

燕翔园社区非常重视电梯加装工作，安排马小平为电梯加装协调组成员。在她的积极推动下，整栋楼48户居民全部联系上了。

在社区工作人员和电梯公司的帮助下，彭目轩将电梯加装收费方案发到了楼栋微信群。“从3楼开始，每户约4万元起步，往上逐层每户加2万元左右。”邻居们对各项方案没有异议。2022年8月，1单元加装电梯项目动工。4个月后，一部崭新的电梯拔地而起，方便居民出行的同时也给小区其他居民树立起了“标杆”。

小区有了“向心力”，更多居民投入电梯加装。25号楼2单元、26号楼4单元、27号楼电梯安装工作几乎同时启动。眼看着17部加装电梯的204户居民告别了“爬楼”时代，体验到了幸福生活“一键直达”，其他楼栋的居民都萌生了加装电梯的想法。

安装一部电梯众口难调，要让一个单元的所有住户都支持加装电梯并不容易。“有些低层住户担心加装电梯后可能影响采光通风反对装电梯。社区工作人员、志愿者和楼长多次上门沟通协商，消除他们的顾虑。”燕翔园社区党委书记杨岚告诉记者，经过多次实地走访调研，发现电梯加装不会影响采光和出行，因为会扩宽单元门前并移动窗前树木。她还与施工负责人一起到居民家中查看，通过技术手段将电梯加装对低楼层的影响降至最低，最终推动电梯加装工程顺利进行。

今年以来，小区已累计加装电梯35部。在前期征求意见时，居民们就已经知道电梯是哪个品牌的，总价多少，每家分摊多少，费用包含哪些等等。

“每家每户一年要交多少钱，确认书上的分摊方案精确到了个位数，大家心里踏实。”小区住户王女士告诉记者，因为收费透明，大家伙儿掏钱也爽快，有些单元二层以上的住户都交了费。

“我们考虑到，若由楼栋长组织电梯加装，可能会出现各楼栋间的意见不统一，影响整体进度。”杨岚说，与其少数人“包办”，还不如发动大家一起干，每个人专心为自己的单元楼出力，相互之间还能借鉴学习。最快一部电梯不到半年装完，“化大为小”的工作思路确实奏效。

如今，小区其余还未加装电梯的单元居民均签字同意加装，马小平又忙着收集剩余居民的意见：选择什么品牌、什么尺寸，预算多少、怎么收费，全都由居民协商决定。为确保电梯施工安全，社区建立了联席会议机制，包括燃气、自来水、电力等单位，协调解决施工中的管线问题。

在杨岚和马小平看来，装梯速度之所以快，除了人心齐、意愿强，还得益于参考其他楼栋的经验，少走了许多弯路。

老旧小区加装电梯是民生工程，也是民心工程。随着电梯安装到位，小区居民将享受到更加便捷、舒适的生活。为更好地推进小区加装电梯工作，燕翔园社区将继续加大宣传力度，紧盯工期，确保加装电梯工作如期保质完成，让居民尽早用上电梯。

中卫市总工会升级驿站 助户外劳动者温暖过冬

本报讯（记者 **张红霞**）冬季即将来临，为保障户外劳动者工会驿站安全运行，近日，中卫市总工会针对已建、新建工会驿站的设备配置、使用及冬季取暖情况进行监督检查，为户外劳动者提供一个安全、舒适、温馨的休息环境。

中卫市总工会工作组通过“四不两直”的方式，先后深入该市公交车首末站工会驿站、中卫仲裁委工会驿站和城区环卫工工会驿站等10余家工会驿站进行安全隐患排查，对驿站电暖器、空调等取暖设备进行试用，对个别驿站补充了电暖器、热水壶，确保工会驿站能为户外劳动者提供“冷可取暖、渴有热水喝”的暖心服务。

“我们结合驿站具体情况，通过集中和分散等方式，组织劳模、工会干部开展思想政治教育引领、劳模精神宣讲活动，组织医务人员、理发志愿者为户外劳动者开展义诊、理发等服务。”中卫市总工会相关负责人介绍，工会按需为户外劳动者新建工会驿站，在公交车站、枸杞采摘基地、零工驿站等户外劳动者较为集中的地方新建工会驿站13家，对加油站工会驿站、环卫工工会驿站等15家驿站进行提升改造，增补热水器、床、桌椅等服务设施，保障工会驿站持续运行。

兴庆区清苑社区积极化解 房屋漏雨问题

本报讯（记者 **毕 竞**）“房顶修好了，也不漏雨了，我们可以踏踏实实做生意了。”日前，兴庆区胜利街清苑社区唐华苑北区20号营业房居民马金笑盈盈地对入户走访的网格员说。

秋雨连绵，唐华苑北区20号营业房出现漏雨现象。20号营业房属于农民安置房，共有9家商户，因房屋老旧导致房顶大面积出现裂痕，漏雨影响商户无法正常营业。遭受漏雨的业主将问题反映到物业公司并申请使用物业储备金维修房顶，但因唐华苑北区尚有17户业主没有缴纳物业储备金，按照物业储备金使用管理规定，储备金未达到缴费率无法动用储备金修缮房屋，这让业主们犯了愁。

得知情况后，清苑社区高度重视，将业主聚在一起协商化解矛盾。最终商定解决方案，由物业公司协助，9户业主分摊维修资金并委托第三方工程公司进行房顶维修。目前，唐华苑20号营业房房顶维修工作已全部结束，漏雨问题从根本上得到解决，所有商户都可正常营业。

今年以来，清苑社区积极解决居民急难愁盼问题，截至目前，共收到纠纷问题24件，处理24件，办结率达100%。清苑社区将不断总结实战经验，多听、多看、多从居民角度出发化解社区各类矛盾纠纷，让社区居民生活幸福指数不断提升。

垃圾分类当从“有没有”向“好不好”转变

——宁夏12345热线转办自治区工商联社情民意信息推动垃圾分类提质增效

本报记者 **纳紫璇**

民意直通车

垃圾分类是对垃圾收集处置传统方式的改革，是对垃圾进行有效处置的一种科学管理方法。如何通过垃圾分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量，改善生存环境质量，是当前社会各界共同关注的迫切问题之一。

日前，自治区工商联通过宁夏政协数字智能化平台提交《关于精准垃圾分类处理、分类运输的意见和建议》的社情民意信息，宁夏12345政务服务便民热线将此件转办至承办单位。自治区住房和城乡建设厅高度重视，在规定时间内办理并反馈办理情况。

“垃圾分类是实现垃圾减量化、资源化、无害化的重要途径，它与蓝天碧水净土保卫战的目标相契合，共同推动了我国生态环境质量的持续改善。”今年，自治区工商联在调研中发现，近年来，我区不断加强垃圾分类体系和再生资源回收体系衔接，采取切实可行的措施，因地制宜规划建设垃圾回收站点，引导各地合理选址、合法经营、合规回收。但垃圾分类标准针对性不强、居民环保意识较弱等问题依然存在。

自治区工商联关注到，现在每个住宅区的单元楼前都设置了分类垃圾桶，但是大部分桶内都存在混放现象，很多居民在家处理垃圾的时候没有分类，在扔垃圾的时候也无心分类，也不清楚可回收垃圾和不可回收垃圾的区别，导致对垃圾分类积极性不高。且由于垃圾分类的惩罚机制设计不完善，并不能刺激义务主体对城市生活垃圾分类的重视程度。

自治区工商联建议，从制度层面制定相关法律法规，规范垃圾分类的具体要求和标准，明确垃圾分类的责任主体和操作程序。加大公众教育和宣传力度，强化监督执法，持续加强生活垃圾分类的宣传和倡议，对不按要求分类投放垃圾的行为进行教育、罚款或其他相应处罚。完善垃圾分类设施建设，加大对垃圾分类设施的建设和改造力度，针对分类垃圾添置清运车辆和处理设备，完善垃圾运输处置体系建设，按照垃圾属性分类处理，提高生活垃圾处理的资源化、无害化水平。积极推广生活垃圾资源化利用技术，例如，对可回收垃圾进行再生利用，对有机垃圾进行堆肥处理，对可燃垃圾进行能源回收等，推进综合型分拣中心和专业型分拣中心建设，为生活垃圾分类后可回收物利用提供保障。

社情民意信息得到了自治区住房和城乡建设厅的高度重视，该厅在答复中表示，我区目前已按照国家统一规范标准实行生活垃圾“可回收、厨余、有害、其他”四分类标准，下发《自治区住房和城乡建设厅等部门印发〈关于进一步推进生活垃圾分类工作的实施方案〉的通知》，明确“全区生活垃圾实行可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾四分类标准”，会同市场监管厅编制印发了《自治区城市生活垃圾分类及评价标准》，进一步规范城市生活垃圾类别、源头减量、分类投放与收集、分类运输、分类处理处置、分类管理等标准。针对垃圾分类运输、分类处理等问题，该厅表示将进一步增加末端分类处理能力，加强厨余垃圾处理厂、再生资源回收利用中心及企业、站点建设力度，推行废弃物综合协同处置利用模式，着力打造集垃圾焚烧与厨余垃圾、医疗垃圾、污泥、病死禽畜、建筑垃圾等协同循环处置综合产业园区。

随着《全区生活垃圾分类提质增效行动方案》出台，自治区住房和城乡建设厅将进一步以实现“提质增效”为目标，以“补短板、强弱项”为重点，以推动分类管理和资源化利用为主攻方向，以体制机制建设为保障，不断巩固提高生活垃圾分类成效，推动群众习惯养成，全面提升生活垃圾分类全链条管理和资源化利用水平，努力走在西部省区前列。

西夏区文昌北路社区 打造“家门口”的游乐园

本报讯（记者 **韩瑞利**）“小区里新建了儿童游乐场，孩子在家门口就能和小伙伴玩耍，我们老年人遛娃也有了好去处。社区在帮助未成年人身心健康发展的同时，满足了居民群众对美好生活的向往和需求。”近日，西夏区建欣苑小区居民刘阿姨正陪玩耍的孙子，喜笑颜开地称赞道。

为促进居民生活从“安居”向“乐居”转变，提高小区居民生活质量，文昌北路社区聚焦儿童成长需求，将儿童友好理念融入社区整体发展规划，借力“‘旧区新貌’老旧小区提升”为民服务项目，在小区增设了儿童游乐场。“小区儿童数量不断增多，但适合儿童玩耍的设施却很少，很多居民向社区反映了对儿童游乐设施的需求。”西夏区文昌北路社区党委书记张新花说。“老旧小区空间资源受限，选址时社区全面入户征集居民意见，场地设计和选材则是充分考虑了安全要素，全力为小区居民提供一个亲子互动、休闲游玩的好去处。”

如今，儿童游乐场已完成施工并向居民开放，管理也逐步走向正轨，居民们对此给予了高度评价。不仅孩子们有了自己的一方“小天地”，居民们也有了茶余饭后遛娃的“打卡地”。