



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？

兴庆区六盘山中路与凤凰南街交叉口施工，导致交通拥堵。

回音：银川市12345热线接到诉求后，立即转办至银川市公安局交通警察分局兴庆区一大队。核实后，兴庆区交警一大队立即通知维护车辆暂停施工并驶离，同时责令施工单位避开道路高峰时段进行维修作业，并安排专人指挥交通，切实保障维修作业期间该地交通顺畅。

大武口区永乐南路路面塌陷，无人处理。

回音：石嘴山市12345热线接诉后，立即转办至大武口区住建局。大武口区住建局工作人员第一时间赶往现场核实处理，已于接诉次日修复平整，确保道路安全通行。

同心县出租车司机存在不文明驾驶行为。

回音：吴忠市12345热线接到诉求后，立即转办至同心县交通运输局。经核实，同心县交通运输局工作人员已于接诉次日联系出租车公司，要求对该车辆驾驶员进行批评教育并加强管理，提高出租车服务质量。

海原县李旺镇杨堡村6队空气能故障，影响村民正常生活。

回音：中卫市12345热线接到诉求后，立即转办至海原县李旺镇政府。李旺镇政府工作人员及时对接清洁取暖项目工程设备维护技术人员，于接诉当日入户检修，更换空气能热泵，设备已恢复正常运行。

(本报记者 张红霞 整理)

给困难群众全方位暖心呵护

——金凤区打造“金及救”综合救助帮扶平台

本报记者 束蓉

聚焦困扰基层“解决不了”“解决不好”的救助难题，积极培育基层队伍，全面建立“一事一议”工作机制，一揽子寻找策略，引入公益慈善项目，合力解决“关键小事”……

2024年，金凤区民政局探索建立“金及救”综合救助帮扶平台(下称“金及救”)，截至目前，“金及救”开展案例督导14场次，解决211个急难救助案例研判；综合评估246户申请临时救助的家庭，在评估分级后给予持续的精准后续救助；吸纳宁夏首批共14家爱心单位(企业)打造爱心联盟，募集两批慈善物资共计12万余元，并制定发放3108张“金及救”爱心卡，切实减轻困难群众生活成本。

主动发现“救”在身边

“感谢党和政府，我们全家住进了温暖舒适的楼房，再也不用担心冬天挨冻了。”1月3日，杜林(化名)感激地说。2024年9月，经金凤区黄河北路街道金家巷社区工作人员主动走访，发现杜林的妻女在该社区的危房出租屋居住长达10年，且屋内无任何取暖设备。杜林常年在外务工，妻子疑似精神残疾，不与人交流。社区专干与杜林取得联系后，告知公租房申请政策，并全程协助准备资料，通过“绿色通道”一个月内为杜林家庭申请了一套公租房。在冬季严寒到来前，杜林一家三口搬进了新居，社工还协助他们一家申请低保，并链接爱心资源为杜林上初中的女儿送去学习台灯。

“在推进中国式现代化和迈向共同富裕的过程中，金凤区社会救助工作已取得阶段性成效，但仍存在主动发现难、

精准识别难、资源聚合难、长效帮扶难等突出问题，制约社会救助工作高质量发展。”金凤区民政局低保管理中心主任甘小兵介绍，在这一背景下，金凤区民政局深入贯彻落实国家和自治区关于改革完善社会救助制度的重大决策部署，打造“金及救”社会救助品牌，通过夯实服务体系、提升服务能力、提升服务精度、丰富服务内容四个层面的工作，持续提高保障和改善民生的工作水平，切实保障好困难群众基本需求。2024年，该局制定《银川市金凤区“金及救”综合救助帮扶平台打造行动实施方案》，依托乡镇街道打造移动式“救助服务站”，推广“大数据+铁脚板”模式，变“等你来”为主动“寻你去”，实现“服务前置、送策上门、申请代办”三位一体的工作方式，实现工作人员多办事，困难群众少走路。

链接资源 全方位服务

“有你们真好，我们在生活方面一点都不担心了。”日前，金凤区民政局依托“金及救”爱心联盟开展“善行宁夏 暖冬塞上”慈善帮扶活动，链接各类爱心企业、人士为困难群众送去衣物和生活物资。家住金凤区良田镇光明村的视力一级残疾、智力二级残疾人小玲握着社工的手，久久不愿放开。因父亲常年在外打工，母亲务农且年事已高无法照料，31岁的小玲在住所内无人照料，个人卫生和生活环境极差。经金凤区民政局和社工核实家庭监护情况，依据《银川市困难重度残疾人集中照护服务实施办法》将小玲送往金凤区综合福利中心集中照料，并链接爱心人士为她送去衣物和生活物资，不仅解决了小玲家庭的照顾难题，也为小玲提供了安心、舒适、温馨的居住环境。

2024年以来，在打造“金及救”平台的同时，金凤区民政局探索“圈层救助”模式，积极调动各类社会力量、慈善资源补充社会救助供给，以需求为导向为困难群众提供串联式救助帮扶，为困难群众提供“全链条”“全方位”服务。

甘小兵介绍，根据《银川市金凤区“金及救”综合救助帮扶平台打造行动实施方案》，“金及救”平台充分调动金凤区各类慈善资源、爱心企业、爱心商家、社会组织加入，构建

要素完整的“金及救”社会救助资源库。丰富供给类别，开拓药品、粮油、蔬菜、服装、教育、家政、医疗、康复等商家企业，洽谈公益价格，做好商家维护、优惠跟进、答疑解惑等工作。扩大“金及救”爱心卡覆盖范围，从原有低保对象拓展到低保边缘家庭、支出型困难家庭及其他临时救助家庭，金凤区所有困难群众都能享有优于市场价格的“15分钟生活圈”。

“金及救”是一个综合救助帮扶共同体，也是打造金凤区民政救助工作的一张名片，需要更多力量的支持，甘小兵表示。金凤区民政局将探索发展政府救助和慈善帮扶协调配合、资源统筹、优势互补、融合高效的新格局，建立“金及救”专项基金，推广并鼓励村居建立本级“金及救”慈善基金；组建“金及救”志愿服务队，打造“专业服务队”“志愿服务队”“互助服务队”三支志愿力量，通过“积分制”鼓励志愿服务，推动各项服务落地有效；建立“红黄蓝”三色管理机制，全程跟进依据计划为困难家庭提供稳定、可持续的专业社会工作服务；畅通“金及救”信息渠道，推动“金及救”能力建设，让“双能力”提升行动覆盖范围由救助经办人员扩大至志愿服务队伍，继续壮大基层救助队伍，提升救助能力，为社会救助分层分类织就更密更牢民生保障网。

颐享·宝丰居家和社区养老服务服务中心为老人送去温暖

本报(记者 罗鸣)“真是太感谢你们了，要是没有你们的帮助，我真不知道自己今后该怎么生活。”1月4日，在平罗县颐享·宝丰居家和社区养老服务服务中心，八旬特困半失能老人吴广义对助老员马雪梅连声道谢。

吴广义因其子女身体存在缺陷，家庭又屡遭不幸，他与老伴周凤兰一直是社区专干和助老员关注的焦点。在石嘴山市、平罗县民政局的关怀下，平罗县颐享·宝丰居家和社区养老服务服务中心专门安排助老员马学梅定期上门为吴广义一家提供助老服务。

打扫卫生、代购药品、监测血压、帮助老人理发……几年来，马学梅几乎每隔两日便会探访吴广义老两口家，每次都会从社区食堂带来热腾腾的饭菜，确保老人能够吃上可口的餐食。在马学梅的悉心照料下，老两口的生活质量有了显著提升。家中环境变得干净整洁，老两口也不再为日常饮食起居烦恼。

2024年，社区专门为吴广义一家申请了居家适老化改造项目，项目实施方迅速进行专业评估，并提供了合理的适老化产品和智能产品的安装服务，增强了老人居家生活的安全性。此外，助老员马学梅的积极联系下，“15分钟助老服务生活圈”的爱心商家定期为吴广义送去米面粮油等生活物资，让这个历经风霜的家庭在寒冬中感受到社会的关怀与温暖。

2025年新春公益助残系列活动启动

全区750户困难残疾人家庭将收到“雷锋饺子”大礼包

本报(记者 束蓉)1月3日，2025年“快乐雷锋工程——雷锋饺子计划”新春系列公益志愿服务助残专场活动启动。启动仪式上，我区有50名困难残疾人领到了“雷锋饺子”大礼包，感受到社会的关怀与温暖。

宁夏义工志愿服务联合会会长吴金

霞说，此次活动是宁夏义工志愿服务联合会积极响应社会号召，弘扬新时代雷锋精神、传递正能量的具体体现。她呼吁社会各界继续关注和支持残疾人事业，共同为构建和谐社会贡献力量。宁夏残疾人福利基金会理事长李春林表示，基金会将继续发挥自身优势，携手社

会各界力量，为残疾人提供更多的关爱与帮助。在春节来临之际，为动员社会力量关心帮扶困难残疾人群众，自治区残疾人福利基金会、宁夏义工志愿服务联合会将从即日起陆续为全区750户困难残疾人家庭送去党和政府及社会的节日问候与关怀。



近日，在青海省海南藏族自治州共和县中医院，康复师李朝喆(上左)为患者治疗。

近年来，青海省海南藏族自治州共和县加快构建优质高效的医疗卫生服务体系，推进紧密型县域医共体建设，最大限度发挥现有资源和技术优势，提高基层医疗卫生服务质量，使优质资源“下沉”基层，促进医疗服务均衡发展，不仅让群众在“家门口”享受到优质诊疗服务，还为分级诊疗体系构建奠定了良好基础。

新华社发

暖民心顺民意 惠民生解民忧

(紧接01版)老年人在家门口就能吃上热乎饭了。”2024年9月11日，贺明慧、孙孝柏等老人走进装修一新的西夏区宁夏北路社区食堂，对自治区政协调研组一行高兴地说。

发展老年助餐服务是实施积极应对人口老龄化国家战略的重要内容 and 重要民生工程，是支持居家社区养老、增进老年人福祉的重要举措。

2024年7月，自治区政协调研组在走访调研三线建设时期老企业困难职工生活状况过程中了解到，宁朔北路社区食堂竣工后因电路改造缓慢迟迟无法运营，1600余名老年人和困难职工就近吃不上热乎饭后，自治区、银川市、西夏区三级政协联动，争取到人大、民政以及各方资金60余万元并协调相关单位解决具体难点、堵点问题，助推社区食堂早日投入运营。

加强未成年人合法权益保障是践行以人民为中心的发展思想的重要举措，是落实党的二十大关于“保障妇女儿童合法权益”重大部署的具体行动。

在自治区政协的有力助推下，西夏区镇北堡镇德林村困难群众杨会林一家多年的落户难题在2024年7月得到解决。

2024年5月21日，自治区政协调研组走访调研西夏区困难群众帮扶救助工作时了解到，杨会林和妻子龚荣芝的两个孩子出生后一直无法落户。杨会林户籍在海原县红羊乡，因交通事故导致三级残疾，无法干重活。家里无房无地，他在地打工时结识了龚荣芝。孩子出生后，因龚荣芝户籍被注销，加上没有《出生医学证明》，无法查询户籍信息，导致两个孩子一直落不了户，无法纳入本地“困境儿童”信息库，得不到政策保障。

经自治区政协积极协调，西夏区镇北堡镇、检察院、公安局等部门带领杨会林和两个人走进亲子鉴定，陪同杨会林夫妻二人到红羊乡派出所为两个孩子办理落户手续，民政部门依据政策为孩子们办理了低保。随后，还安排专人赴龚荣芝原籍调查相关情况，协助其办理户籍恢复。龚荣芝在西夏区妇联的帮助下参加“马兰花”妇女创业培训，拓宽了就业渠道，一家人又燃起了生活的新希望。

各尽其能各展所长 全心全意为群众献爱心送温暖

将“专家号”送到群众家门口，让优质卫生医疗资源下沉，切实帮助到有需要的困难患者；

帮助7.2万户居民解决“历史遗留城镇住宅办证难”问题；

帮助解决宁夏儿童福利院成年孤儿就业难问题、推动完善残疾人职业教育体系；

逢年过节集中组织开展委员送文化下乡活动，组织委员深入界别群众中间，让人民群众真切感受政协履职成效；

一场场专项活动，一件件“关键小事”，一次次排忧解难，按照《全国政协关于开展委员履职“服务为民”活动的意见(试行)》要求，自治区政协制定开展委员履职“服务为民”活动“1+9”系列文件，把政协所能、委员所长和群众所需紧密结合起来，形成了以自治区政协办公厅+9个专门委员会+27个市县(区)政协为生力军，建立48个界别群众联系点，搭建横跨29个界别、纵联区市县三级政协、全区4000多名政协委员共同参与的常态化履职“服务为民”平台，形成深入联系群众、服务为民的生动局面。

按照“群众需要什么，委员送什么；界别群众在哪里，委员服务开展到哪里”的原则，自治区政协各专委会带动引导委员深入联系点、走进百姓家，为民生“加码”、为生活“加温”。委员们各展所长，有的深入困难群众家中走访慰问，了解困难群众家庭生活、身体状况和政策享受等情况，有的结对帮扶困境儿童、大病患者、困难残疾人等特殊群体，不断释放政协温度。

2023年，自治区政协研究制定了《关于充分发挥政协职能作用常态化开展救助帮扶困难群体工作的意见》，激励委员发挥热心公益事业的带头作用，动员委员不断“献爱心、送温暖”，引导社会力量积极参与，对困难群众进行持续性帮扶救助。

当年9月，自治区政协委员鲁宝杰向自治区妇联捐赠20万元用于“小树苗”困境儿童关爱项目建设，为400多名“小树苗”困境儿童提供心理辅导、主题活动等服务，积极探索有效的关爱帮扶方式方法。爱心帮扶的路上，温暖在延续。2024年10月20日，自治区政协“鲁宝杰委员会客厅”开展关爱“小树苗”困境儿童主题活动，助力孩子们同享阳光，茁壮成长。

“雪中送炭，看似是小帮扶，其意义重大。”自治区政协委员吴金霞多次参加自治区政协委员履职“服务为民”活动，她深有感触地说，“作为一名公益组织负责人，我将团结带领更多的界别群众与政协同向同行，共同关爱帮扶困难群体，提升困难群众的获得感幸福感安全感，厚植党执政的群众基础。”“政协委员要走进群众中间，倾听群众呼声，反映群众诉求，发挥自身具备的特长和优势，在委员履职‘服务为民’活动中提供力所能及的服务，多为群众办实事、解难事。”

自治区政协委员何仲彤的感言，道出了委员们的共同心声。

“政协离我们很近，政协委员就在身边。”在一次次解疑释惑、一件件“关键小事”、一场场排忧解难的服务活动中，受助的困难群众发自内心的感慨道。

由点到面由浅入深 助推解决困难群体兜底性民生关切

加强事实无人抚养儿童保障，是践行以人民为中心的发展思想的重要举措。

针对部分县(区)、基层机构还存在对事实无人抚养儿童政策理解不到位、执行不一致、失联认定程序适用性不强等问题，2024年4月以来，结合委员履职“服务为民”活动，自治区政协主席陈雍多次带领部分政协委员以及相关部门负责人组成调研组，围绕事实无人抚养儿童认定这一“一类问题”深入调研，看望慰问，找准问题所在，形成社情民意信息《关于完善事实无人抚养儿童认定工作的建议》，推动我区制定印发《关于进一步做好事实无人抚养儿童“精准排查、精确定义、精准保障”工作的通知》，力促事实无人抚养儿童保障机制更健全、事实无人抚养儿童配套措施更完善。

残疾人需要格外关心、关注。精神障碍患者是残疾人中的特殊类型，其救治救助工作事关社会和谐稳定。2024年9月19日，自治区政协调研组督办民生类提案调研宁夏社会福利院时了解到孤残青年需求，征集形成46个“微心愿”清单，自治区政协主席马文娟高度重视，立办力促，全力推进。

9月23日，自治区政协召开孤残青年帮

扶暨“有事好商量”协商座谈会。经协商，自治区文旅厅协调各景区开辟绿色通道，做好服务保障，满足孤残人员去景区游玩等精神文化需求；自治区残联为社会福利院提供纸尿裤和蛋白粉，并纳入长期帮扶项目……

“感谢自治区政协搭建了‘有事好商量’协商议事平台，让我们有机会与政府相关部门、政协委员面对面深入交流，共同想办法，解决了孤残青年们的实际困难和需求。”宁夏社会福利院院长郭朝东说。

在点亮孤残青年46个“微心愿”的过程中，经自治区政协搭台助力，民政、残联、卫生健康委等11个部门的负责人和三级政协委员充分沟通交流，提出意见建议。各单位联动资源，全力织牢织密精神障碍患者、残障孤儿儿童保障网，提升银川、吴忠、石嘴山、固原、中卫五市的救治服务水平，为特殊困难群体撑起一片蓝天。

聚焦发力助推加强医保基金合理使用，我区未成年人保护等一批困扰群众的急难愁盼问题得到妥善解决；自治区残联为社会福利院孤残青年帮扶、事实无人抚养儿童认定、残疾人“两项补贴”每年提高180元等一批民生实事从体制机制层面得以解决。自治区政协以人民群众最关心的身边事为抓手，在助推困难群体急难愁盼问题解决的过程中，由点到面、由浅入深，持续紧抓不放，通过办好一件事、解决一类事，形成有效的帮扶机制。

新时代新征程，委员履职“服务为民”活动在实践中不断丰富，在实践中不断发展。自治区政协将持续打造委员履职“服务为民”品牌，常态化开展救助帮扶特殊困难群体活动，助力中国式现代化道路上“一个都不能少”。