

# 宁夏首部残障人士金融权益保护公益短视频发布

本报讯(记者 束蓉)日前,宁夏首部以残障人士金融权益保护为主题的公益短视频《沟通无声 金融有爱》正式发布。该视频由中国工商银行、中国农业银行、交通银行宁夏分行、黄河农村商业银行、平安银行、光大银行、兴业银行、浦发银行银川分行八家金融机构联合拍摄。视频全程采用手语作为核心表达语言,让观众沉浸式感受听障群体在金融场景中

面临的困境,营造理解、和谐的社会氛围,构建更加包容、普惠的金融生态环境。

短视频中,金融机构工作人员化身“无声世界的传声筒”,用手语耐心细致地向听障人士讲解涵盖防范电信诈骗、远离非法集资、保护个人信息等多领域金融知识,实现金融知识科普与特殊群体关爱的深度融合。

2024年以来,为深入践行金融为民

初心,黄河农村商业银行(以下简称黄河银行)积极响应国家普惠金融政策号召,聚焦老年群体、残障人士等特殊客群的金融需求,通过打造无障碍服务环境、创新上门服务模式、开展适老化金融宣教三大行动,构建起“硬件有温度、服务有精度、宣教有广度”的无障碍金融服务生态圈,切实帮助特殊群体跨越“数字鸿沟”,共享金融发展成果。

“助老助残不仅是社会责任,更是金融高质量发展的应有之义。”黄河银行消费者权益保护部负责人表示,未来将持续深化“金融+康养”“金融+助残”生态建设,优化提升“标杆网点”的适老化服务水平,让更多特殊群体感受到金融服务的温度与力量。



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?

◆ 利通区中房锦里小区周边道路两侧机动车违停,影响出行。  
回音:吴忠市 12345 热线接到诉求后,立即转办至吴忠市公安局。经核实,吴忠市公安局已于接诉次日安排执法人员到现场对违停车辆进行清理,确保交通顺畅。

◆ 红寺堡区新华书店拒绝退货退款,请求处理。  
回音:吴忠市 12345 热线接到诉求后,立即转办至吴忠市市场监督管理局。经核实,红寺堡区分局安排执法人员于接诉次日联系商家沟通协调,商家已向诉求人退换书籍。

◆ 原州区爱尔眼科医院门口停车场积雪未清理,导致车辆乱停乱放。  
回音:固原市 12345 热线接到诉求后,立即转办至固原市九龙城市建设集团。经核实,集团第一时间安排专人进行清理,已于接诉当日解决积雪问题。

◆ 中宁县天仁六区小区垃圾无人清理。  
回音:中卫市 12345 热线接到诉求后,立即转办至中宁县安镇镇宁宁社区。经核实,社区工作人员已于一周内清理小区垃圾,问题得到合理解决。  
(本报记者 韩瑞利 整理)



## 脑瘫女孩詹晓敏:用坚强“织”就梦想

本报记者 李莹 文/图



认真工作中的詹晓敏。

每天清晨,金凤区言语四级残疾人詹晓敏早早来到金凤区残联办公室认真整理好相关文件材料。今年 29 岁的詹晓敏,出生即患有脑瘫,但她从未放松对自己的要求,作为辅助开展党建工作的残疾人公益性岗位人员,入职不到一年,詹晓敏就能够独立撰写各类公文材料。从克服身体疾病,到完成学业再到在岗位中为残疾人默默

奉献,詹晓敏用坚强和勇敢“织”就了梦想。

### 父母之爱筑起坚实后盾

在詹晓敏的意识中,残疾带来的种种不便自记事起就伴她左右。虽然残缺的身体给她带来了诸多不便,但父母的开导和细心照料却又是无比的幸运。在她的记忆里,温和细心的父亲耐心地为她开解

着歧视与偏见带来的种种委屈,认真严厉的母亲在日复一日间将不气馁、不放弃的种子种在了她心里。

上小学的第一天,几个高年级的同学堵住了她,取笑她是“傻子”,她哭着跑回家和父亲告状。得到的答复是:“他们这样对待你显然是不对的,可如果你有出色的成绩,大家都会佩服你,就没人会嘲笑你了。”这话烙印在了詹晓敏心里。

在以后的岁月里,她不再纠结于身体的疾病和不便,而是专注于成为更优秀的自己。一路走来,坚强乐观的性格和善良美好的品质使詹晓敏收获了很多夸奖,但她并未因此感到骄傲,而是始终坚持严格要求自己。

大学期间,詹晓敏在完成课业学习任务的同时通过自学先后考取了会计从业资格考试、证券从业资格考试、基金从业资格考试,大二时获得了前往台湾铭传大学交流学习的机会。大学毕业后通过参加“三支一扶”计划招考,她被分配到国家税务总局银川市金凤区税务局,2023 年加入银川市作家协会。

### 投身残疾人事业实现自我价值

2022 年,刚刚入职金凤区残联的詹晓敏遇到一位年近 60 岁的阿姨,因为残疾人证到期没有更换导致两个月的生活补贴未能及时发放,看着同事娴熟地用业务知识为阿姨解答问题,轻声细语地安抚着老人的情绪,她更加深切地明白了残联作为残疾人这一特殊困难群体的“知心人”与“贴心人”的意义和价值。

看着身边同事们都在竭尽所能地帮

助残疾人,詹晓敏也总想着能为残疾人做些什么。在专项招聘会中帮助残疾人填写个人信息、在户外文化活动中帮残疾人推轮椅、耐心与患有相似疾病的残疾人交流,鼓励他们积极乐观地面对生活……纵然囿于身体状况的限制,詹晓敏多数时间里都是在电脑前处理文字材料,但只要有机会,她总会积极参与到助残服务活动中。

日复一日,对残疾人这一特殊群体多留一分关注已成为詹晓敏的一种习惯。一个清晨,詹晓敏在公交车上遇见了前些天来残联寻求就业帮助的残疾姑娘,想到上次见面还是跟在奶奶身后的她独立坐公交车不会出现危险,放心不下的詹晓敏跟随姑娘一起下车,又换乘公交,直到看着她安全到达残疾人辅助性就业基地才放心返回工作单位。

詹晓敏用心挖掘着残疾人中的励志故事和残疾人创业中的感人瞬间。2024 年夏季,为鼓励更多残疾人敞开心扉,积极拥抱生活,詹晓敏组织开展了“想把我讲给你听”征稿系列活动,又一个又一个奋斗在各行各业,自强不息的残疾人事迹为人们所知晓。参加这一活动的盲人按摩师孙永生说:“真没想到有一天我的生活能变成文章,通过参加这样的活动,我才发现自己日常也值得铭记和骄傲。”

一路走来,詹晓敏说自己是幸运的,遇到了伟大的父母和善良的师长与前辈,对于这些年经历的种种磨难和异样的眼光,她一笑置之,始终坚信自己能够以笔为线,“织”就属于自己的梦想。



3 月 13 日,中宁县残联组织工作人员深入残疾群众家中,通过需求调查、现场评估、综合评定等方式,确定照护人员和照护对象,切实解决重度残疾人需要照护的困难。  
截至目前,中宁县共审核评估确定 48 名残疾人符合困难重度残疾人邻里照护服务项目,其中照护对象与照护人员各 24 人。该项目的实施,为残疾人提供了不出家门就能就业的机会,有效增强了残疾群众的生活信心。  
本报记者 孙振星 摄

## 贺兰县农村妇女创业担保贷款发放 1061 万元

本报讯(记者 王茜)3 月 13 日,记者获悉,今年 1 月至 2 月,贺兰县妇联已累计发放农村妇女创业担保贷款 1061 万元,惠及农村妇女创业者 70 余人,直接或间接带动就业岗位超过 100 个,形成“一人创业、多方受益”的联动效应。

贺兰县妇联积极响应国家乡村振兴战略,充分发挥农村妇女创业担保贷款的杠杆作用,为农村妇女创业者提供强有力的资金支持,助力乡村经济蓬勃发展。“非常感谢妇联的‘及时雨’,这笔贷款对我来说太重要了!”洪广镇农村妇女创业者郭晓梅激动地说。她经营的蔬菜大棚,以番茄、黄瓜等特色果蔬种植为主,但因缺乏扩大生产的资金,发展受限。得益于农村妇女创业担保贷款,郭晓梅成功申请到 30 万元贷款,有效缓解了资金瓶颈。她也借此机会,引进了新品种,实现了技术升级,推动大棚规模迅速扩大。郭晓梅的案例是农村妇女创业担保贷款政策惠及广大农村妇女创业者的一个生动写照。

今年以来,贺兰县妇联紧密结合农村实际需求,精准施策,充分利用农村妇女创业担保贷款政策,优化服务流程,提高服务效率,实现“少跑路、快办事”。举办多期创业培训班、女性专场招聘会等,有效提升农村妇女创业者的综合素质和创业成功率。贺兰县妇联将继续聚焦农村妇女创业者的实际需求,进一步创新服务模式,加强政策宣传与指导,力求在促进农村经济发展、提升妇女创业能力上取得更大成效,为贺兰县的乡村振兴事业贡献力量。

## 利通区社区嵌入式养老让老人“近”享幸福

本报讯(记者 梁静)“前几天刚说家里药快没了,社区的网格员第二天就帮我送来了,还顺便检查了天然气,真是帮了大忙。”日前,在利通区胜利镇民生社区,王金霞提起社区服务心中满是感激。

近年来,为了让老年人安享晚年,利通区通过整合机构、社区、居家“三位一体”综合型养老服务资源,将养老服务体系有机融入社区肌理,从日常照料到精神关爱,从健康守护到文化娱乐,精心织就了一张温暖的“养老服务网”。为了让特殊群体的晚年生活更有保障,民生社区创新推出“邻里茶”议事工作法,针对高龄独居、行动不便及残障人员,社区将其纳入重点关爱,每月 5 日定期走访,了解老人的生活起居、健康状况,发现问题及时解决,让关怀真正落到实处。

在金星镇金塔社区,社区常态化联合社区卫生服务站医务人员为年老体弱、行动不便的老年群体提供病症问诊、量血压等服务,让老年人在家门口就能享受到免费的医疗服务;针对老年人的精神文化需求,金星镇正丰社区利用新时代文明实践站、网格党群服务站、文化广场等场地,开设了书画班、合唱团、舞蹈队等兴趣班,并定期举办文艺演出、棋牌比赛等活动,为老年人搭建了展示自我、交流学习的平台。金星镇金星花园社区则根据老人的身体情况、爱好特长等,组建了多支“银发”志愿服务队,鼓励更多的老年人走出家门,积极参与社区各项治理工作,为社区治理建言献策。利通区还积极推进“老年饭桌”建设,根据老年人的健康需求,提供营养均衡、价格亲民的餐饮服务,确保老年人“吃得好、吃得安心”。社区建成具备助餐功能的日间照料中心,集就餐、休闲、康复于一体,既解决了老年人的饮食问题,也为他们提供了一个交流互动的温暖空间。

利通区将不断优化服务举措,提升服务质量,持续为老年人搭建养老平台,营造老有所乐、老有所爱的良好社会氛围,切实提升老年人的获得感、幸福感和安全感。

## 海原县 12345“亮灯提醒”倒逼责任部门提速增效

本报讯(记者 孙振星)“没想到一个电话两天就解决村里停水问题,真是太感谢了!”近日,家住海原县树台乡红井村刘河自然村的马俊海点赞该县 12345 政务服务便民热线。

前不久,马俊海通过 12345 政务服务便民热线反映“自然村停水两周,影响正常生活”的问题后,海原县 12345 热线平台立即启动“民生急事优先处置”机制,精准派单至相关单位。经过农村供水管理中心与宁夏水投中源水务海兴分公司的快速联动,用两个工作日就解决了因雨水冲刷导致的供水管道冻点问题,恢复了正常供水。

近年来,海原县聚焦群众急难愁盼问题,创新工作机制,优化服务流程,用“接得更快、分得更准、办得更实”的政务服务新实践,让 12345 热线成为服务群众的“暖心线”“连心线”。

为切实提升政务服务效能,海原县构建了“签收—转办—督办—反馈—回访”全链条管理机制,精准分析群众诉求关键词,精准匹配责任单位,缩短工单流转时间,实现“秒级派单”。海原县各部门(单位)受理工单签收率达 100%,确保群众诉求第一时间得到响应。依托大数据平台,对临近办结时限的工单实时“亮灯提醒”,黄灯预警、红灯督办,倒逼责任部门提速增效。

通过定期开展业务培训,加强服务指导,全面提高办理人员的专业化、规范化、标准化水平。海原县还层层压实工作责任,强化督办反馈机制,确保部门(单位)按时签收率、办结率均达到 100%。通过破解难题来撬动工作,海原县不仅解决了群众的具体问题,更提升了政务服务的整体质效。



在“3·15”消费者权益日来临之际,3 月 12 日,金凤区临园社区联合宁夏银行新城支行开展“筑牢护航防‘陷’智享网络安全”为主题的预防老年人沉迷网络预防诈骗活动,吸引了众多老年人热情参与。活动现场,社区工作人员向现场参加的居民发放宣传彩页,以图文并茂的形式,详细列举了网络成瘾对老年人视力、颈椎、睡眠、社交等方面的危害,倡导老年人通过设定上网时间、参加社区老年大学、家人监督陪伴等方式,丰富日常生活,防止沉迷网络成瘾。  
本报记者 张红霞 摄

## 兴庆区创新老年助餐服务体系 探索民生服务新路径

本报讯(记者 纳紫璇)近日,记者获悉,兴庆区聚焦 11.42 万老年人“舌尖上的幸福”,创新构建“政—企—社—群”协同助餐模式,目前已建成 52 个城乡助餐服务网点,促进助餐服务专业化、市场化、规模化和可持续发展,让更多的老年人“食有所依”“老有所乐”。

为降低助餐点运营成本,兴庆区构建了“政府搭台+企业唱戏”合作机制,通过场地置换、运营补贴等政策激励,吸引专业机构参与助餐服务。大新镇政府盘活

闲置资产打造燕欣园社区食堂,日均服务 200 人次,老年就餐占比超 90%;银房物业投资改造车棚建成智慧助餐中心,实现“物业+养老”跨界融合。通过“借时经营”“中央厨房”等模式,助餐点平均运营成本下降 40%。在政府与企业的通力配合下,“市场化+公益性”的助餐理念不断深化,真正实现了“家门口”助餐。

强化智能化服务模式,借助物联网、云计算、大数据、人工智能等技术,兴庆区实现“人脸识别+数据监测+个性服务”全

流程数字化管理,开发“智合康馨”健康管理系统,为慢性病患者定制营养餐单,累计提供个性化服务达 3200 人次。通过智能设备实现食材损耗率降低 25%,供餐响应速度提升 50%,形成“15 分钟助餐服务圈”。创新“助餐点+学堂”复合模式,引导 5 家养老机构开门办院,对外开放助餐服务,日均接待跨代际就餐者 150 人次。组建“银发送餐队”,发动居民、退役军人、党员志愿者参与送餐服务,为行动不便老人累计送餐达 1.2 万次,打通养老“最

后一公里”。兴庆区将深化“智慧助餐+”体系建设,鼓励支持多元主体参与服务,充分发挥政府主导、市场配置、社会参与作用,兼顾公益属性和市场化,确保老年助餐服务可持续发展。充分发挥设施的综合职能,在老年助餐服务点设置日托照料、休闲娱乐、中医理疗、学习交流等空间,实现康、娱、餐等一站式服务,形成“政府保基本、市场供供给、社会强补充”的养老服务新格局。