



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？

◆ 利通区高铁便利店门口绿化水管破裂，影响正常灌溉且浪费水资源。

回音：吴忠市 12345 热线接到诉求后，立即转办至吴忠市城市管理局。经核实，因近期进行春季绿地浇水作业时出水桩阀门损坏，城市绿化队工作人员于接诉次日对损坏阀门进行更换。

◆ 原州区人民公园路广告牌被风吹倒，损坏群众财物。

回音：固原市 12345 热线接到诉求后，立即转办至原州区综合执法局。经核实，执法人员已责令广告责任单位与诉求人协商赔偿事宜，对现场广告牌进行维修，并对沿街广告牌进行全面检测加固，消除安全隐患。

◆ 原州区明堡路宁夏师范附属中学后侧路段修路未放置施工公示牌，影响正常出行。

回音：固原市 12345 热线接到诉求后，立即转办至固原市住房和城乡建设局。该局立即督促施工单位按要求张贴施工公告，并加快施工进度，尽最大可能减少对群众出行的影响。

(本报记者 黄蓉 整理)



兴庆区残联首场非遗手工公益培训开课

本报讯(记者 纳紫璇) 近日，兴庆区新时代文明实践中心、兴庆区残联联合兴庆区心语无障碍公益服务中心开展的首期非遗手工公益培训在新华街双城门社区顺利开课。

此次活动作为“心桥无障碍志愿服务项目”首场新时代文明实践实践活动，以非遗手工为纽带，切实为残疾人与社区居民搭建起学习交流、互助共融的平台，让文明实践服务精准触达基层群众。

活动现场暖意融融，20 余名社区居民、手工爱好者与残疾人齐聚一堂，共同开启非遗手工学习之旅。本次培训聚焦非遗剪纸与传统钩织两大特色内容，为保障教学效果，特邀资深非遗手工老师授课。从基础针法起针、串珠排列造型，到线材挑选搭配、作品收尾定型，老师逐一拆解教学要点，耐心解答学员疑问，确保每一名参与者都能听得懂、学得会、做得出。课堂上，残疾人在志愿者的协助下，快速融入学习氛围，大家相互交流心得体会、展示手工半成品，邻里情谊与残健互助的温情在互动中持续升温。

兴庆区残联将依托新时代文明实践阵地，联合社会力量，常态化开展非遗手工培训、技能提升、就业帮扶、公益市集等无障碍志愿服务活动，不断丰富服务内容、优化服务形式，让更多残疾人在家门口掌握实用技能，拓宽就业增收渠道。



4 月 21 日，由惠农区妇联牵头指导、宁夏琴淑家政专业授课、惠农区滨河街道组织的“巧手织梦”手工技能培训活动在电厂社区开班。培训聚焦辖区赋闲在家的妇女、无固定职业、不便外出务工的群体，通过免费技能培训、精准就业对接，让他们在家门口学技能、找门路、稳增收，切实把民生实事办到群众心坎上。

蔡睿晓 摄

西夏区开展环卫职工急救技能专项培训

本报讯(记者 韩瑞利) 近日，西夏区综合执法局组织城乡一体环卫市场化企业的环卫职工开展急救技能专项培训，80 余名环卫工人参加培训，通过专业急救知识的学习，全面提升户外作业人员的应急自救互救能力。

培训紧密结合环卫工人户外作业时间长、作业环境复杂、突发状况较多的职业特点，特邀银川市紧急救援中心急救专业老师授课，采用“理论讲解+实操演练+案例分析”相结合的方式，系统介绍了急救“黄金 4 分钟”的理念。授课老师围绕晕厥的类型与识别方法，重点剖析了心源性晕厥的五大特征及应急处置要点；详细讲解了急性冠脉综合征与心梗的发病原因，强调“三高”、吸烟、长期缺乏运动等高危因素，并现场传授了突发心脏疾病的自救方法。针对脑卒中的识别与急救、糖尿病急症处置、烫伤与中暑的现场急救，以及拨打 120 急救电话的注意事项等实用内容，逐一进行了深入讲解。

在实操环节，老师利用模拟人和专业急救教具，逐一示范了心肺复苏和自动体外除颤器的标准操作流程，指导参训职工掌握胸外按压的深度与频率、人工呼吸技巧以及 AED 电极片的正确贴敷位置等关键动作，及时纠正不规范操作，确保每名参训人员都能独立、规范完成急救操作。

从“受助者”到“助人者” 用心用情续写温暖故事

——记大武口区隆惠村残疾人专干杨悦

本报记者 司冰心 文/图



杨悦在办公室整理材料。

今年 22 岁的杨悦，家住大武口区星海镇隆惠村，是一名肢体二级残疾人。曾经，因无法正常行走，她内心充满自卑，常年不愿走出家门。在人生最无助和迷茫时，国家助残政策为她照亮了前行的路。得益于各类公益救助与助残项目的帮扶，她先后接受了 3 次免费矫治手术。如今，杨悦以村里残疾人专干的新身份担起了“助人者”的担子。记者见到杨悦时，她缓缓走来，脚步稍显不稳，但脸上始终洋溢着笑容。

趴在妈妈背上 看世界

2003 年，杨悦的父母从隆德县搬迁至隆惠村，在这片陌生的土地上扎根。次年，杨悦出生，一家人沉浸在新生儿降临的喜悦中时，命运却给了他们一个沉重的打击——杨悦被确诊为先天性马蹄内翻足，这意味着她未来行走将面临重重阻碍。“妈妈走到哪里，就把我背到哪里。”

烟火聚英才 暖心促就业 永宁县首个人才夜市落地团结社区

本报讯(记者 单瑞) 4 月 22 日，记者获悉，为打通企业用工和群众求职双向对接渠道，永宁县团结社区依托彩虹夜市现有场地，精心设置暖心驿站服务点位，成功打造永宁县首个人才夜市，把服务窗口延伸至夜间休闲场景，将岗位推介、政策宣讲、就业帮扶等一站式服务送到居民身边。

团结社区提前摸排对接辖区优质用工资源，利用人才夜市架起了社企民“连心桥”，现场集中推介本地优质企业用工信息，详细讲解厂区环境、社保福利、岗位要求等信息，主动做好居民与企业之间的沟通衔接，登记求职意向、实时答疑解惑，并设置岗位信息展板、发放招聘宣传页，助力居民在家门口就近就地实现就业增收。

“之前找工作总摸不着头绪，也不知道自己适合什么岗位，社区帮我梳理完，现在心里有数了。”不少居民在现场咨询后，对求职有了更明确的方向。团结社区工作人员针对辖区待业居民、闲置劳动力、有就业需求的群众，“一对一”详细了解其年龄结构、务工特长、空闲时段和真实就业意愿，精准推荐适配岗位，指导大家规范填写求职信息、完善个人简历，全方位提升居民求职竞争力。为群众讲解城乡居民社保缴费、灵活就业人员人社补贴等群众关心的政策内容，“一对一”解答劳动合同签订、薪资维权、务工纠纷协调等常见问题。

守护童心 为爱护航

32 岁的汪玉，是兴庆区丽景街街道银虹社区妇联专干，也是困境女孩小清(化名)的“爱心妈妈”。从 2021 年至今，她用点滴付出，陪伴小清慢慢成长。

据了解，小清的父亲因经济犯罪入狱服刑，她和弟弟、母亲 3 人相依为命。由于没有稳定收入，一家人生计全靠亲戚接济，日子十分拮据。2021 年，汪玉在日常走访排查中，了解到这个家庭的困境，主动成为小清的“爱心妈妈”。

汪玉初见小清时，这个 14 岁的女孩正处于敏感脆弱的青春期。父亲入狱的阴影、窘迫的家庭处境，让她变得极度不自信，总是刻意隐瞒自己的家庭情况，不



回忆起童年，杨悦的语气里满是对母亲的感激。5 岁前的大部分时光，她都是在母亲的怀抱与脊背上度过的。妈妈下地劳作，把她背在身后；妈妈去赶集，把她抱在怀里；妈妈做饭洗衣，把她放在一旁的小板凳上，时不时回头看一眼……

趴在妈妈的背上，杨悦看见了天空、树梢、远山，也看见了同龄孩子在巷道里追逐奔跑的身影。那时的她还不懂什么叫“不一样”，只是隐约觉得，自己和别人之间，隔着一道说不清的坎。

因完全不具备独立行走的能力，杨悦的日常出行、生活起居都离不开家人的悉心照料，全家人仅靠父亲在外打零工的微薄收入维持生计。了解到她家的困境后，大武口区民政部门按照政策为其一家三口发放了最低生活保障。

2009 年，在助残项目的帮扶下，5 岁的杨悦在石嘴山市第二人民医院完成了第一次矫治手术，这是改变她人生的关键一步。术后，在家人的陪伴与医护人员的指导下，她开始艰难地学习站立、缓慢迈步，一点点克服障碍。终于，她走下了妈妈的脊背，拥有了独立行走的可能。

在跌跌撞撞中 成长

但由于病情严重、手术作用有限，杨悦走路平衡性差、步态不稳，摔跤成了常态。她的膝盖上，总是旧伤未愈又添新伤，破皮、淤青经常发生。看着女儿伤痕累累的双腿，母亲心疼得直掉眼泪。

2017 年，自治区残联工作人员在走访调研中，了解到杨悦术后的实际情况，当年便为她安排了“重塑未来”免费矫治手术，并帮助其进行了 3 个月的康复训练，摔倒的情况大幅减少。2024 年，在自治区残联与自治区残疾人康复中心的关心支持下，她又在宁夏医科大学总医院完成了第二次“重塑未来”免费矫治手术。经过科学、规范的康复，她行走时基本不会再摔倒，行动能力也接近常人。

3 次手术全程免费，极大减轻了家庭经济压力，也让杨悦真切感受到党和政府的温暖关怀与社会的善意，内心逐渐变得阳光、坚定。她尝试主动走出家门，接触更多的人和事，用乐观面对生活。

“如果没有国家的好政策，没有各级残联一直以来的帮助，我可能还走不了路，也走不出自卑的阴影。现在，我能靠自己好好生活，还能为别人做些力所能及的事。”杨悦笑着说。

做残疾人的“贴心人”

去年 6 月，杨悦成为隆惠村残疾人专干，从曾经的“受助者”，转变为服务残疾人的“助人者”，在基层助残岗位上，开启了人生新征程。

对于人生中的第一份工作，杨悦格外珍惜，以认真负责、踏实肯干的态度对待每一项工作。隆惠村共有残疾家庭 101 户、残疾人 107 名，其中一级重度残疾人 13 名。为把助残工作做细、做实、做到位，她主动钻研残疾人保障政策、康复

科、风湿免疫科、儿科、全科医学科 19 个科室。活动现场，专家们通过教学查房、疑难病例会诊等形式，为当地群众提供精准诊疗服务，让群众在家门口就能享受到区级医院的优质医疗服务。针对基层医务人员在日常诊疗中遇到的业务难题，专家们开展“一对一”现场解答、面对面教学指导，把先进理念和实用技术毫无保留地传授给基层医护人员。通过手

把手带教、针对性解惑，有效补齐基层医疗技术短板，切实提升基层医疗机构综合服务能力。

自治区人民医院相关负责人表示，医院将持续深化对口支援工作，解决群众就医急难愁盼问题，为基层医疗机构培养业务骨干，搭建起上下联动的医疗协作桥梁，以常态化帮扶筑牢基层医疗防线，为乡村振兴注入坚实健康动能。

自治区人民医院优质医疗资源下沉

选派 19 名专家赴将台堡镇开展“一对一”技术指导

群众“点菜” 社区“掌勺”

——金凤区中强巷社区“接单派单评单”打通民生服务“最后一米”

本报记者 张红霞

“以前有困难不知道找谁，现在手机上点一点，或者跟网格员说一声，事情很快有人来办。”日前，金凤区中强巷社区中强小区的居民刘淑君拿着社区“服务菜单”，满脸笑意地说。

今年以来，中强巷社区创新推行“群众点单—社区派单—党员接单—大家接单”闭环服务模式，将民生服务从“政府端菜”变为“群众点菜”，把贴心服务送到居民家门口。该社区搭建线上微信群与线下网格员走访、“民情收集箱”联动的需求收集网络，服务内容涵盖生活维修、法律咨询、健康义诊、特殊群体陪护等方面。65 岁的李红腿脚不便，在网格员走访时她随口提及理发难题，次日便有志愿

者上门理发。“像这样的‘微心愿’，社区每月平均能收集 20 余条，做到件件有回应。”中强巷社区党委书记徐莉莉介绍，全方位的需求收集渠道让居民诉求不再“石沉大海”。

精准派单“点对点”，社区“下厨”有章法。为确保服务精准高效，中强巷社区建立涵盖水电工、律师、医生等专业人才的“能人库”，20 余名志愿者各展所长。按照“小事不出网格、大事不出社区”原则，简单事项由网格员现场处置，专业需求精准对接“能人库”资源。独居老人贺玉英家水管漏水，网格员接单后 15 分钟便带着维修志愿者上门；双职工家庭反映孩子托管难，中强巷社区便开设“寒暑假公益

大课堂”，让返乡志愿者轮流值守，确保各类民生难题得到靶向解决。

“以前社区搞活动是‘做什么群众吃什么’，现在是‘群众点什么我们做什么’。”中强巷社区工作人员徐玉琴的感慨道出了服务转型的核心。自新模式推行以来，中强巷社区累计接单 50 余件，现场快速处置 20 余件，党员主动认领 10 余件，小区健身器材增设、独居老人陪护等民生实事落地见效。每项服务完成后，居民可从服务态度、响应速度、解决效果等方面进行评价。社区每月汇总评价结果，梳理共性问题与亮点做法，动态优化服务内容，对满意度较低的订单，由社区党委书记回访整改，真正把评判权交到群众手中。

2023 年，小清即将中考，巨大的学习压力叠加特殊的家庭情况，让小清的状态再次陷入低谷，学习成绩逐渐下滑，严重影响了备考进度。汪玉发现后，立刻耐心开导、悉心鼓励，并积极链接辖区大学毕业生资源，为小清开展备考指导，帮助她梳理知识点、传授备考经验，陪伴小清度过了这段艰难的备考时光。

除了悉心呵护小清的成长，汪玉也一直牵挂着小清一家的生计。2022 年 4 月，她联合社区低保专干，协助小清家申请到每月 1290 元的家庭低保补助，还为小清的母亲申请了社区公益性岗位，帮助这个家庭增加稳定收入；自 2023 年起，她持续为小清家申请自治区妇联定向资助，积极链接爱心企业，多方发力为这个家提供经济帮助，让小清能安心成长、无后顾之忧。付出终有回响。2024 年，在自治区妇联组织的户外研学活动中，小清竟第一个举手发言，自信从容地讲述了自己的成长历

程，并动情地说：“从帮扶到关心，我收到了太多温暖，我会努力学习，回报社会。”现场听着小清的发言，汪玉的内心满是欣慰，5 年的付出，终于收获了最珍贵的回馈。

去年，小清迎来 18 岁生日，汪玉特意为她准备了蛋糕和鲜花，并在微信里写下祝福：“生日快乐！愿你像星星一样闪耀，像糖果一样甜蜜。记住，最好的出路是学习，希望你永远坚强。”这份简单的祝福里，藏着汪玉从未停止的牵挂与期许。如今，小清愈发开朗自信，弟弟以她为榜样，努力学习，家里的氛围也更加温暖和睦。

汪玉用 5 年时光，改变了一个女孩的成长轨迹，也温暖了一个困难家庭。而这样的温暖，在银虹社区从未停歇。据悉，银虹社区共有 31 名“爱心妈妈”，帮扶着 28 名困境儿童。她们和汪玉一样，以微薄之力传递温暖，用长久陪伴守护成长，为困境儿童撑起一片广阔的蓝天，让更多身处困境的孩子，能勇敢向阳、逐光而行。