

# 香城代办,让城市更有温度

咸宁日报全媒体记者 王恬 通讯员 严兵 敖云霞



## 温泉一餐馆强制消费不合理

网民爆料:

我于3月24日在温泉十六潭路灶屋印象店内吃饭,买单时发现发票上有一项消费为自助小吃4元/人。我询问老板自助小吃没有吃是否可以扣除该项消费,老板回复小吃摆出来了,不管有没有吃都要收费,我觉得不合理。请相关部门核实处理。

记者调查:

市市场监督管理局回复称,投诉人反映的温泉灶屋印象土菜馆收费问题,岔路口市场监管所于3月28日已受理,当天到该店现场检查,现场发现该店菜单处标注了自助水果小吃4元一人份,现场对商家负责人进行普法教育,该负责人表示立即整改菜单标注,添加上供消费者自行选择的数量选项,关于该顾客的自助小吃收费金额12元同意退还。(咸宁日报全媒体记者 王恬)

## 小区居民用水难题

网民爆料:

我是通山县点桂新区居民,自2017年入住以来,小区经常停水,给生活带来极大不便。网民小区有500户左右,常住有200多户。之前反映情况,自来水公司和政府相关人员来查过,但问题被搁置一直都没有得到有效解决。

记者调查:

对此,通山县自来水公司回复称,由于2022年重度干旱,该县降雨量较往年同期大幅度减少,石门塘水库蓄水量持续下降,截至目前,有效库容为20万立方米。

在供水告急的非常时期,该公司于2022年9月28日实施了限时限量应急供水方案,并于2023年2月7日延长了限供时间,按当前石门塘水库库容计算,城区供水量最多维持至2023年3月16日。限供时段由一个水厂(凤凰山水厂)单独供水,会造成水压严重不足,要求高位区域用水户在桃树山水厂和凤凰山水厂同时供水时段(下午5时至晚上10时)及用水低峰期(晚上12时至次日早上6时)蓄水备用。今后若遇到供水问题,可随时与该公司联系,供水热线:0715—2881600、2881601(维修)2394656(水费)。(咸宁日报全媒体记者 焦姣)

## 书台街一店铺噪音扰民

网民爆料:

我是咸安华沙城居民,书台街九重锦小区临街商铺新疆艾力六兄弟羊肉馆占道经营,产生油烟、噪音大,望有关政府部门抓紧处理。

记者调查:

4月11日,市城管委指挥中心回复了有关情况:执法人员前往实地了解情况发现,投诉人反映属实。执法人员现场对占道经营的摊主进行了批评教育,要求立即停止违法占道行为。随后,执法人员电话告知投诉人处置情况,投诉人表示理解。

市公安局咸安分局浮山派出所同市城管委、市民宗局和书台街社区约谈了该商户老板,督促规范经营,商家承诺尽量减少对周边商户影响。(咸宁日报全媒体记者 张欢)

## 龟山路附近一烟筒冒白烟

网民爆料:

我是咸安区龟山路与旗鼓大道交汇处附近某单位工作人员,发现龟山路与旗鼓大道交汇处附近两个大烟囱中的一个冒白烟,有刺鼻气味,请问这些烟和气味对人体有害吗?是否存在违规行为?

记者调查:

4月10日,市生态环境局回复如下:该局已郑重约谈企业相关负责人,要求企业严格按照要求运行环保处理设施,不给周边居民带来影响。要求企业加强操作人员的技能培训及现场监管,避免此类事情的再次发生。要求施工单位在运营的同时也要肩负自身的环境责任,要加强自律意识,敢于正视群众反映的问题,抓紧整改落实环境噪声污染问题。(咸宁日报全媒体记者 张欢)

## 咸安一处红绿灯时间太短

网民爆料:

位于咸安区五洲新天地路口的行人绿灯的通行时间只有9秒(从青龙路到书台街方向),该路段附近有学校,学生每次过马路都要快跑才能在一个绿灯的时间内通过,建议延长该行人绿灯的时间,希望相关部门核实处理。

记者调查:

市公安局回复称,收到群众反映后,该局科技大队立即安排专业人员前往群众反映的路口处进行实地勘察。交警部门现已沟通建设方对该路口信号灯作出调整。(咸宁日报全媒体记者 王恬)

## 咨询市中心血站献血报销政策

网民爆料:

2020年3月5日,我在咸安区安泰小区门口献了300毫升的血,2021年在武汉生病输了1050毫升的血,当时咨询了咸宁市中心血站报销的事情,工作人员告知输多少报多少,但我在网上查询到如在600毫升内的可以按献血量的双倍报销,现想知道具体的报销政策,请相关部门核实处理。

记者调查:

市卫生健康委员会回复称,一、依照《湖北省无偿献血者临床用血费用减免标准》中方案三:(鄂州、黄石、宜昌、仙桃、黄冈、咸宁、荆门、随州、襄阳)本人本市献血600毫升以下,本人享受1倍减免血费,直系亲属享受等量减免血费。市中心血站24小时值班岗设在供血科,联系电话为0715-8256599。(咸宁日报全媒体记者 王恬)

在咸安区温泉办事处的红色驿站内,居民们每天都能看到“红马甲”来回穿梭,他们就是香城代办员。他们入户走访、帮办代办,只要群众有需要,他们总会在第一时间出现,听民意、解民忧,让居民在家门口就能“办成事”、在家中就能“办好事”。



## 香城代办是什么? 帮忙跑腿解决问题

“家里水龙头坏了,只有我一个老人在家,麻烦代办员来看一下。”在咸安区岔路口社区,老人们遇到困难,第一时间想到的就是代办员。

“帮办代办服务,是让百姓有事便办、就近办、快速办,更是将服务送到群众的心坎上。”温泉街道人大工委主任杨波介绍,为打造咸安地域特色服务品牌,提升基层服务群众的广度和深度,打造人人享有、高效便捷的15分钟便民服务

生活圈,助力共同缔造,温泉街道推出“香城代办”活动,让“三下乡”服务更加贴心便民。

针对病(残)、孕妇及行动不便的老人等特殊群体,温泉街道组织党员群众志愿者组建香城代办服务队,通过“一对一”“多对一”形式,长期给特殊群体提供帮办代办服务,一个电话不仅能请代办员修水龙头,还能在行动不便时,请代办员送生活物资上门。

代办员分为丹桂、金桂、银桂三种类型,其中“丹桂代办员”是指具备帮代办条件的党员干部。

“金桂代办员”是指具备帮代办条件的入党积极分子,非党员身份的网格员、下沉干部、楼栋长。

“银桂代办员”是指热心社会公益事业的志愿者和群体。

目前,温泉街道招募了300多名志愿者,已为他们颁发聘书,确保香城“帮办

代办”服务不间断,业务不停摆。

为了确保居民随时有人服务,不因岗掉线,温泉街道对香城代办员进行技能培训,要求队伍服务职能从“单一职能”向“一岗多能、事项通办”转变,服务方式从“条线为主”向“条块结合、一站服务”转变,让每一名代办员都拥有多项技能。

截至目前,代办员们已为辖区居民群众提供了210次优质服务。

## 香城代办如何办? 主动帮办贴心服务

“这下好了,我们老两口的养老认证总算是通过了,不用专门跑到区人社局去了,你们的服务真是太好了!”近日,温泉街道南昌路社区,年逾七旬的阮彦洪老人心里的“大事”解决了,对社区党群服务中心香城代办员唐伊梦连声感谢。

原来,阮彦洪老人和老伴需要进行退休人员养老资格认证,但是老两口身

体不好,也不会操作智能手机,唐伊梦便主动上门服务,让两位老人足不出户办好了相关事项。

“帮办代办看似辛苦,却方便了群众,我们也特别有成就感。”唐伊梦说。

在温泉街道,60岁以上居民占社区人口20%以上,不少老人使用的仍是传统手机。连日来,温泉街道构建“主动帮办+全程代办+贴心服务”的帮办代办模

式,帮办代办事项包含异地就医人员备案、养老保险退休资格认证、企业职工和机关事业单位个人权益查询、不动产查询等20项与群众生活密切相关的事项。生活服务类侧重特殊人群,包含日常用品、常规药品代购,话费、水电费、燃气费代缴等10项服务,服务事项后续还在更新中。

考虑到辖区内居住较为分散,老人

们行动不便,温泉街道把代办服务建到红色驿站里,让居民下楼就可以办成事。红色驿站里,代办员们的联系方式公开上墙,让居民们“不出门”在家就能把事办好。

截至目前,温泉街道红色驿站帮办代办共受理水电费代缴等事项160多项,解决了居民“出行难”“生活难”等一系列难题。

## 香城代办怎么样? 群众感受满满幸福

“大爷,您别着急,我们上门帮您代办优待证申请……”4月10日,家住温泉街道金叶社区的胡和平是位退役军人,因中风偏瘫,行动不便,儿女不在身边。

得知政府为退役军人办理优待证,老人着了急,但因行动不便无法亲往社区。得知老人情况,社区党群服务中心代办员刘超、李婷上门服务,帮助胡大爷完成了信息核实及相关内容的拍照上传手续,打通为退役军人服务的“最后一公里”。

今年3月份,岔路口社区新宁小区居

民黄爱华刚做完心脏搭桥手术,回家后身体一直很虚弱,社保一直还未缴纳。新宁小区香城代办员叶金秀了解情况后,主动上门为他服务,在家就帮黄爱华完成医保缴纳。

考虑到老人们子女上班忙、自己行动不便吃饭难。在建好帮代办网格点的同时,金叶社区帮助老人们建起了“老年食堂”,老人们花8元就能在家门口吃到三菜一汤、吃到美味可口的一顿饭。

“买菜、切菜、炒菜,对于上了年纪的我们,做一顿饭常常腰酸背痛,有了老年

食堂,再也不担心吃了上顿愁下顿。”来了一次老年食堂后,70多岁的李奶奶就成了“常客”。

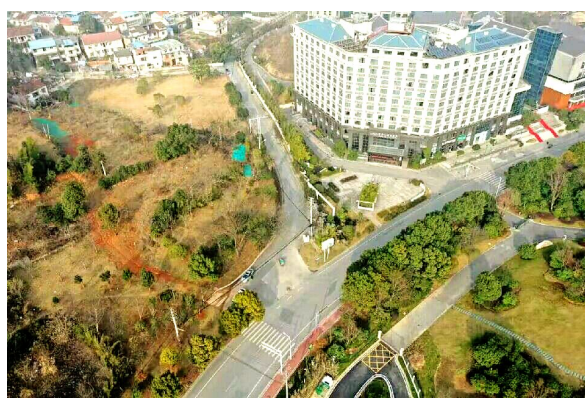
“温泉街道通过出台帮代办事项清单,打造香城代办服务队,让所有居民在需要时都有所依,不断增加居民对社区的归属感、幸福感。”温泉街道党工委书记饶耀华说,为了让居民们充分了解政策,减少跑腿的次数,温泉街道还创新宣传方式,打造了网格宣传微信群,让居民根据自身的经历,用讲故事的方式,分享自己的办事“攻略”。

“你到社区里转一转,随处都能见到散步闲谈的老人,他们脸上洋溢着幸福的笑容,如今,咱们老百姓的生活越来越好,日子越来越甜。”



# 道路焕新颜 居民展笑颜

咸宁日报全媒体记者 张欢 通讯员 颜世中 魏俊



改造前



改造后

4月10日,记者在市区万年路综合改造工程现场看到,道路整洁美观,焕然一新。该改造工程目前已进入最后收尾阶段,预计本月底全部完工。

万年路改造工程起点位于教育路,止点位于麦芒山路,道路全长780米,双向两车道,是2022年市政府确定的重点市政道路配套项目,于2022年6月开工建设。

这条全长不到千米的道路改造,使市区温泉街道万年路社区万年街小区金竹巷、紫竹巷、温高巷的265户居民直接受惠,给周边的白茶社区、滨河社区、温泉社区居民带来福音。

“极大程度上改善了居民出行条件。”万年路社区工作人员吴红桃说,万年路是万年街小区居民家门口出行的必经之路。然而,由于该路段临近城市外环,夜晚通行

货车较多,长期下来,路面被磨损得坑坑洼洼。

“该片区居民多为外来务工人员,往返市区出行需求较高。以前,居民一直为家门口的路苦不堪言。”吴红桃说。

“现在好多了!路面平坦了,环境变好了,心情也变好了。”金竹巷居民刘师傅喜笑颜开。

“路修宽了,视野开阔,骑电动车再也不颠簸了。”住在紫竹巷路口的陈女士说。

万年路做了哪些升级改造,具体是怎么改造的?

市住建局相关工作人员介绍,主要建设内容包括道路维修改造、市政管线、绿化、交通等工程。万年路周边辐射多个社区,且途经温泉中学,改造完成后,将大幅美化街区环境,提升居民生活品质;同时,万年路毗邻潜山

森林公园,实施改造将加强沔阳大道商业区与潜山旅游区的联系,增加城区进入潜山的通道,重要性凸显。

改造的重要思路之一,就是依据原始地形地貌,拒绝“大拆大建”。设计方案科学布局道路功能,打开行人步行空间,使车辆、行人各行其道。在此基础上,打造绿化景观,营造通透舒适的视觉空间,让沿线的绿化看得见、进得去、摸得着。

当天,记者在万年路与麦芒山路交汇处(公园道酒店路段)看到,绿化带种植的绿色树荫,草地青翠,给人一种耳目一新的感觉。

据悉,施工过程中,工人对每一道工序精益求精,以家装标准精细化打造万年路每一处细节。

仔细观看,可见人行道边缘切割平整精细,路缘石边缘呈圆弧形,不仅为了路面边缘整齐美观,更起到了保障行人、车辆交通安全的作用。

随着一系列改造的进行,万年路面貌一变再变,原有的道路安全隐患消除了,区域的交通压力减少了,居民感受到“家门口的幸福感”,心里有了盼头。

万年街小区党支部书记范东林介绍,和万年路综合改造工程几乎同步进行的,还有小区的天然气改造项目。“从去年11月启动动工,预计本月底完工。”

“两项改造,改到了百姓的心坎上。下一步,居民们都希望能再将道路改造延伸至住宅区内部,让出行更加畅通无阻。”范东林充满期待地说。

