

# 深耕民生小事 厚植幸福根基

## ——咸宁市统筹抓好群众身边具体实事工作实录

### 足不出户办认证 社保金精准送到家 就医不再“老大难”

“市委、市政府始终将民生作为高质量发展的底色与归宿,“五大行动”之幸福咸宁行动系统精准推进,财政支出中,民生占比连续多年保持78%以上。优质的物业服务、精准的水电气计量表、便捷的诊疗流程、安心的食品供给……看似一件件民生小事,却都是群众看得见、摸得着、感受得到的“大事”。

聚焦群众“急难愁盼”,全市各级纪检监察机关会同有关职能部门深入开展养老、校园餐、农村集体“三资”等8个重点专项整治和16件民生实事,让群众看见更多变化、得到更多实惠、共享更多安心。



图为咸安区人社部门工作人员在长安社区综合养老服务中心宣讲社保知识



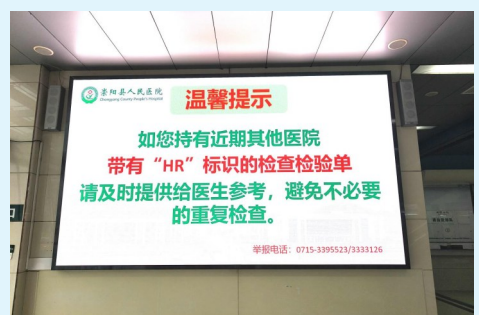
图为嘉鱼县樱花社区党总支联合锦绣家园物业管理公司举办“尝百家宴 品邻里情”暖冬活动



图为居民更换燃气表后,赤壁华润燃气公司工作人员在测试使用情况



图为工作人员在进行天然气管道专项检查,全面筑牢安全防线



图为赤壁市人民医院的公开提示



图为赤壁市人民医院工作人员引导患者使用电子就医码就诊



图为市场监督管理局工作人员开展肉类安全检查

“滴”的一声手机短信提醒,咸安区居民段某领取到了失业保险金。失业的一年多来,每个月准时到账的失业保险金,稳稳兜住了他们一家的生活底线。

“这笔钱,几乎全部用在了最基本的生活开支上。一家人的吃饭、水电费,还有零星日用支出。”段某坦言,失业保险金让他家里的生活没有失去支撑,也给了他重新寻找工作的底气。

养老保险、工伤保险、失业保险等社保基金都是老百姓的保命钱、救急钱,精准识别补贴发放对象是社保基金发挥效能的关键。咸宁市打破部门信息壁垒,建立起人社、民政、卫健、残联、公安等部门的常态化数据共享机制,定期开展人员信息比对,对低保对象、重度残疾人、脱贫劳动力、离校未就业高校毕业生等重点群体进行交叉核验,动态更新,精准筛选符合条件的对象,既防止虚报冒领,又确保应保尽保。

“年纪大了,很多操作不会,人社部门的同志上门帮我们认证,太贴心了!”在市社会福利院,人社部门工作人员王冰洁正携带移动认证设备协助卧床老人通过湖北12333平台完成刷脸认证操作。在认证过程中,王冰洁一边操作设备,一边详细讲解认证步骤和注意事项,积极回应老人及家属关心的养老金领取条件、延迟退休政策、社保卡挂失等问题。“我们上门服务的目的,就是尽量为行动不便的老人提供便利,让

他们足不出户也能顺利完成认证。”王冰洁说,“服务过程中,我们不仅帮助完成操作,还主动宣传政策、答疑解惑,很多家庭都对这种贴心周到的服务方式给予了高度评价。”

咸宁市人社局相关负责人介绍,在整治骗取套取社保基金问题的基础上,开展社保基金管理巩固提升行动,推广“刷脸”“碰一碰认证”,实现城区“15分钟认证圈”,对高龄老人、行动不便人员等提供上门服务,有效打通服务群众的“最后一米”。

“要让符合条件的群众在需要时找得到、办得成、拿得到。”咸宁市人社部门既通过进企业、进社区等方式加强政策宣传,帮助企业或居民提前了解参保权利和申领条件,又不断简化流程,将咨询、受理等环节前移到窗口和线上。

“需要什么资料,在手机上一目了然,单照准备,钱很快就能到账。”市民熊某在微信“电子社保卡”小程序根据提示步骤申领失业保险金,很快就收到了审核通过短信,并详细告知其可享受月数、每月可领取金额及预计到账时间。

据统计,2025年以来,咸宁市累计发放养老金、失业保险、工伤保险待遇60余万人,市本级率先与9家银行协同提供养老金到账提醒短信服务,完成全市75家养老机构上门服务认证。(郑红霞 张桓 陈琳)

### 协同共治 物业解锁民生“幸福密码”

“以前路灯坏了一周没人修,现在上午报修,下午就亮了,小区楼道干干净净,停车也不再抢位,住着越来越舒心!”近日,嘉鱼县帝景湾小区居民王女士晚饭后漫步在小区里,连连夸赞。一句句朴实的赞许,正是嘉鱼县物业领域专项整治的生动注脚。

物业服务是基层治理的“神经末梢”,更是民生幸福的“晴雨表”。此前,嘉鱼县不少小区被物业服务顽疾困扰:楼道堆物、车库卫生死角难清理,公共设施“带病运行”,业主报修响应慢,车辆乱停堵塞消防通道……这些“小事”虽小,却直接关系到群众幸福感。

湖北智慧物业服务有限公司服务全县多个小区,也曾深陷这类困境。“最头疼的就是业主投诉,我们也很着急,却因管理粗放、流程混乱无从下手。”公司负责人坦言。

群众的痛点,就是整改的靶点。在嘉鱼县住建局牵头指导下,该公司以业主需求为核心,打响物业服务整改“攻坚战”,通过恳谈会、入户走访、问卷调研等方式,摸清200余条业主诉求,成立专项整改小组,逐条销号落实。

与此同时,公司优化线上报事小程序与服务热线,实行“首问负责、限时闭环”,普通维修24小时内上

门,紧急维修2小时到位。“家里阳台漏水了,早上8点报修,9点师傅就来了,不到两小时就弄好了,效率真高!”业主李师傅的感慨,道出了整改后的服务变化。

环境颜值提上来,居住质感升上去。公司推行网格化保洁,保洁员分片包干,每日对楼道、车库、绿化带全面清扫;邀请专业团队修剪补植绿植、新增绿化,昔日杂乱的角落变成了居民休闲的“小景致”。同时,优化车辆动线、增划车位,升级小区内的高清监控,“定点值守+流动巡逻”筑牢安全防线,乱停乱放、安防薄弱等问题彻底改观。

以该公司整改为试点,嘉鱼县全面启动物业领域专项整治,打出“严排查、重执法、建机制、解民忧”组合拳:深化“红色物业”建设,推动社区、业委会、物业三方联动;倒逼企业公开收费标准、公共收益,探索“质价相符”收费机制;设立纠纷调解委员会,快速化解解矛盾;建立“红黑榜”考核机制,倒逼服务提质。

如今,嘉鱼县物业投诉率同比下降20%以上,服务公示率100%,业主满意率突破90%,昔日服务痛点渐成民生亮点,物业服务已成为守护群众幸福的“暖心工程”。(任蓓蓓 徐崇洲)

### 水电气有了“放心表” 交上了“明白费”

“多收的水费已经退回来了,现在用水信息透明、价格公道,我们心里踏实多了!”近日,赤壁市博园小区居民陈先生说起小区水费变化,脸上露出满意的笑容。

之前,该小区物业在向居民代收水费的同时,以水损和维修费为由,每吨水加收0.05元。经群众反映和市场监督管理局查处,多收的2万多元水费已全部清退,相关责任人也受到处罚。

水电气计量准不准、收费规范与否,直接关系到千家万户的“钱袋子”。2025年以来,赤壁市以问题为导向,开展水电气计量不准确、收费不规范专项整治工作,推动“民生三件套”更加透明、可靠。

“现在新换了智能燃气表,每月用了多少气、余额多少,手机上都看得清清楚楚,还能线上缴费,再也不用跑东跑西了。”赤壁市港通凤清小区的居民张女士表示,自从换了新表,生活方便多了。

张女士的感受不是个例。去年以来,针对部分区域水表、电表、燃气表设备老化、计量精度下降等问题,赤壁市市场监督管理局联合供水、供电、供气企业,对赤壁市在用计量器具开展“拉网式”排查,同时制定分批更换计划,免费为居民更换符合国家标准的水量表。截至目前,赤壁市已完成水、电、气表检测21万余块,并对其中计量不准、损坏老化的5000余块表具进行了免费更换。

“上个月水费突然比平时高了近一倍,我就在小区群里说了这个问题。”家住赤壁周路路的王先生回忆道,当天下午,社区工作人员就帮忙联系了水务公司,第二天直接上门检查。经过仔细排查,发现是小区一处管道出现渗漏,“他们不仅迅速修好了管道,还帮我重新核算了费用。”王先生满意地说道。

除了“线下访”,还要“线上听”。“我们整合12345便民热线、云上赤壁问政平台等各类举报投诉渠道,建立“线索收集—联合执法—台账管理”闭环机制,严厉查处超标准收费、擅自加收费用等违规违法行为。”赤壁市市场监督管理局标准计量与认证监管股股长张少华介绍,市民如发现水电气收费异常、计量失准等问题,可通过电话、网络等多种方式反映,相关投诉直达责任单位,办理进度实时可查。

据统计,截至目前,赤壁市共查处计量不准确案件1起,收费不规范案件8起,累计清退群众多收费用14.34万元。

在查处个案的同时,赤壁市注重从制度层面堵塞漏洞。该市市场监督管理局依据国家计量相关法规,结合实际情况,制定《赤壁市计量三表管理制度》,明确供水、供电、供气企业在计量器具管理、周期检定、信息公开等方面的主体责任,推动“三表”全周期监管落地。(张文)

### 居民“烟火气”里燃出“安全感”

1月29日,通城县隽水镇旭红社区君临时代小区的杜阿姨走进家中厨房,熟练地打开燃气灶,一簇蓝色火苗瞬间燃起,不一会儿,房间便飘出了小米粥的香气。

“以前换液化气罐费时又费力,还害怕有安全隐患。”杜阿姨笑着说,现在有了天然气,再也不用担心做饭做到一半罐子没气了。

君临时代小区始建于2008年,由于公共空间狭窄、基础设施滞后、居民意见不一,天然气管道一直无法入户,居民长期面临“用气难、用气忧”问题。

2025年9月,通城县住建局联合隽水镇工作人员实地走访该小区了解情况,并与县天然气公司进行多次深入沟通,积极协调安装事宜。3个月后,随着天然气管道的改造完成,“安心气”终于走进了该小区900余户居民家中。

君临时代小区只是中心城区燃气管网更新改造的一个缩影。该县住建局相关负责人介绍:“我们分三批次积极推进28个小区片区燃气管道老化更新改造,目前,全县累计新建及改造燃气管网256.91公里,对9804户居民进行户内改造,新增天然气用户11578户。”

“只要听到厨房里报警器响,就知道燃气肯定没关阀门。”四庄乡清水村卢四清介绍,自己一个人在家

住,以前总担心燃气阀门忘了关,自从乡里组织免费更换了燃气“安全三件套(燃气报警器、自闭阀、金属波纹管)”后,睡觉都踏实多了。

据燃气公司安装员周飞介绍,当报警器检测到一定浓度的一氧化碳时,切断阀就会自动切断燃气。此外,新换的物联网燃气表具有流量监测功能,也可以实施二级切断。“对于辖区内的居民,我们每年至少上门安检一次,排查各类隐患,主管部门会对安检情况进行抽查。”

群众感受到城镇燃气安全隐患整治带来好变化的同时,职能部门的监管短板也在不断被补齐。通过深化“智慧燃气”建设,燃气安全监管已经从“人防”向“技防”转型升级,城市燃气系统的韧性与安全保障水平显著提升。

“我们将原来规模不一、布局分散的19家液化气站,整合为7家液化气充装站,并在各乡镇配备供应站点,实现了集约化、规模化、标准化经营。”该县住建局相关负责人介绍,同时,建成通城县智慧燃气安全监管平台,对气瓶充装、出站配送、入户安检、空瓶回收等关键环节进行全过程电子档案闭环管理,形成了“源头严防、过程严管、风险严控、事故严惩”的多维度数字化监管体系,全力守护群众用气安全。(高欣)

立春时节,崇阳县白霓镇下新街戏台路的乡间小道上,县人民医院肿瘤一科护士长丁红正手提装满消毒器械的医疗箱走向村民曾大爷家。

“曾大爷,这几天在家里有没有感到不舒服,导管穿刺点有没有感觉红肿、疼痛、瘙痒?”一进门,丁红便关切询问曾大爷的身体近况,并为这位卧床的特殊病患开展PICC导管维护工作。

69岁的曾大爷患喉癌,因抗肿瘤治疗需要,每星期需定期维护PICC导管。因行动不便,每次抬运他往返医院不仅耗时耗力,寒冷天气里还容易着凉,每星期维护导管成了家属的“头疼事”。

得益于医院推出的延续医疗护理服务,如今,医护人员定期上门为曾大爷提供专业服务,彻底解决了曾大爷的就医难题。这样的暖心场景,在过去难以想象。此前,偏远乡镇患者出行不便、重复检查检查繁琐、入院出院手续及医保报销流程繁杂等,是患者就医面临的“老大难”问题。

2025年以来,崇阳县以解决群众“看病难”“看病贵”问题为切入点,相关职能部门及医疗机构深化改革、优化服务,持续提高医疗服务保障水平。

“就医患者哪里不满意,优质服务就推进到哪里。”崇阳县卫健局党组书记、副局长余光辉说,“全县打造‘3+n’便民服务品牌,督促各医疗机构严格落实就近就医、全院节点诊疗、领导急会诊、一站式医保结算等个性化措施,实现服务流程便捷化、诊疗流程人性化、医疗环境优质化。”

“没想到医生能直接调出之前我在县中医院做的CT检查,不用重复拍片,并且从入院到出院办理、医保报销,通过护士站就能办理,省钱又省时……”刚刚在县人民医院结束诊疗的李大爷感慨道。为破解重复检查检验导致的“看病贵”难题,崇阳县卫健局充分发挥县域紧密型医共体的作用,出台检查检验结果互认工作实施方案,明确互认原则、范围、项目、规则,优化具体操作流程、质量控制标准以及信息化支持等措施。

据统计,全县21家医疗机构已实现415项检查检验结果互认,惠及患者3500余人次,节省就医费用100余万元。(袁木成 黄睿)

### “一码通用”更省心

“以前在每家医院都用不同的卡,挂号、缴费‘跑断腿’,现在一个就医码全搞定,手机上就能操作,省心多了!”近日,在赤壁市人民医院就诊的患者王女士表示,便捷的就医体验让她感到十分轻松。

这份实实在在的便利,正是赤壁“一张处方”医疗改革,带给老百姓最直观的改变。

2025年以来,赤壁市聚焦医保基金管理突出问题开展专项治理,在查处案件的同时,注重改善群众就医体验,通过实施“一张处方”改革,重塑诊疗流程、创新处方流转、优化支付方式,破解“看病难、看病贵、看病繁”痛点。

赤壁人的就医体验,因“一码通用”发生了质变。打破医疗机构间的信息壁垒后,一张就医码、一张身份证或医保卡,就能串联起全市所有医院的挂号、就诊、缴费、取药全流程。

“平均缴费时间从15分钟缩短到3分钟,这就是‘一码通用’带来的最直观变化。”赤壁市人民医院神经内科副主任医师江爱民介绍,就医码普及后,既节省了群众的时间,也提高了医护人员的接诊效率。

医生接诊时,患者全生命周期就诊记录会自动同步,过往检查结果、病史细节清晰可见,既能避免重复问诊,也能让诊疗更精准。诊疗结束后,所有就医资料一键同步至个人健康档案,通过“健康赤壁”微信小程序,随时随地就能查阅,彻底告别了纸质单据一大堆、丢了就查不到的麻烦。

对于家住蒲圻街道的慢性病患者李大爷来说,每月取药这件事,曾耗费他不少精力。如今,电子处方的流转打通了医院与医院、医院与药店之间的壁垒,他只需在最近的便民门诊开完处方,就近找一家医保定点药店,就能刷脸取药,省去了来回奔波的麻烦。

2025年全年,赤壁市门诊次均费用同比下降25.7元,住院次均费用同比下降544元,累计为群众减负超5400万元。70%的门诊患者实现预约挂号,60%的患者通过手机完成诊间报销。

此外,赤壁市还同步推行检查互认、中心药房共享、床旁结算等多项便民举措,持续深化医疗改革,让群众感受到实实在在的便利。“一码通用、处方流转、诊间支付”的医疗服务新模式,已成为赤壁惠民医疗的鲜明标签,让群众看病更便捷、更经济、更舒心。(吕蓉 肖天胜)

### 百姓吃上“放心肉”

2月4日清晨7点,通山县月亮湾农贸市场,居民李女士拎着购物袋,熟门熟路地走到一家牛肉摊位前,爽快地挑了一块新鲜牛肉,脸上露出满意的神情。

“现在买牛肉放心多了,再也不用担心买到注水肉了。”李女士笑着说,“如今在市场门口宣传栏、微信公众号都能看到教大家如何辨别假冒伪劣肉品、食品的知识,有问题还能随时随地举报,特别省心!”

通山地处山区,山高林密,生态散养黄牛品质上乘,黄牛肉不仅是本地餐桌“硬菜”,更热销周边县市。旺盛的市场需求下,少数不法商贩铤而走险,私屠滥宰、肉品注水等违法行为悄然滋生。通山县市场监管局、农业农村局、公安局等职能部门持续跟踪线索,多日蹲点布控,捣毁生产加工注水牛肉的养殖场,并将有关责任人按程序移送公安机关依法处置。

把好食品质量关、筑牢安全防线,该县职能部门将打击假冒伪劣肉制品暨农村假冒伪劣食品的监管触角延伸至城乡每一个角落,对全县700余家流通经营户开展检查,严查肉制品来源不明、储存不规范、票证不全等问题。聚焦农村集市、商超、农贸市场、小作坊等重点场所,开展肉制品专项抽检40余批次,对不合格产品一律下架召回、从严处置。紧盯农村假冒伪劣食品重灾区,严查“三无”、过期、仿冒、劣质食品,坚决清除农村食品安全“死角盲区”,守护好群众“舌尖上的安全”。

临近春节,肉制品消费进入高峰,该县市场监督管理局执法人员每日穿梭在辖区市场、集市,逐户核查经营资质、检验检疫证明、进货台账,引导经营者亮证经营、诚信经营。

月亮湾农贸市场肉类经营户夏招文主动向顾客展示检验检疫票证:“我们只从正规屠宰厂进货,票证随买随查,让大家买得放心、吃得安心。”

2025年,通山县共查办食品领域行政案件82起,对4名履职不力、监管不严的工作人员给予政务警告处分,构建起“源头管控、过程监管、末端查处”的全链条治理体系。(刘念 郑微 李浩)