

喊一声 跑得快志愿队马上来

西海全媒体记者 季莹 文/图

“太感谢你们帮我收拾家、买菜了。”5月22日上午，李杏芝老人面对上门服务的社区跑得快志愿队网格员，连声说着感谢。

李杏芝住在西宁市城西区冷湖路社区冷湖路22号院，年过八旬，老伴已经去世，孩子们也都不在身边。但老人说她不孤单，因为身边有一群像儿女一样的人，那就是冷湖路社区跑得快志愿队的网格员们。



“帮办代办”跑得快志愿队上门收集居民的烦心事、琐碎事、急难愁盼事。

流动式上门服务

冷湖路社区共有22个小区，11475名居民。为进一步提升社区为民服务水平，提高服务质量，从去年5月起，冷湖路社区设立了“帮办代办”跑得快志愿队，为辖区居民提供上门服务，帮办代办各类服务事项。

“‘帮办代办’跑得快志愿队是由我们社区的工作人员、热心党员、物业公司志愿者和各小区业委会志愿者组成的。居民有事喊一声，社区跑得快志愿队就上门服务。志愿队可以为居民提供各种咨询、帮办代办服务，让自觉服务、精准服务、高效服务、贴心服务成为工作常态。”社区党委书记刘毅介绍。

“我家里有跑得快志愿队留下的亲情卡，有事打电话，社区工作人员就过来了。”5月22日，在冷湖路22号院居民郑永华的家中，他一边把自己的户口簿递给上门服务的社区跑得快志愿队网格员、社区民政专干王秀叶，一边说。

前几日，郑永华给王秀叶说：“小王，你能不能帮我办一下爱老幸福食堂的就餐卡？”了解到老人的需求后，王秀叶上门开展“帮办代办服务”。

“叔叔，我用手机把你户口簿上有你信息的一页拍上，一会儿我回社区就帮你办。办好了我给你打电话，你可以来社区取，要是来不了我给你送过来也行。”王秀叶说。

走进小区，主动服务，听诉求、解难题……5月22日下午，社区“帮办代办”跑得快志愿队来到了冷湖路12号院。刚进院子，正在锻炼身体的李女士打开了话匣子。

“今年年初，社区帮我们小区更换了新的供热主管网。现在小区居民都想着分户采暖，不知道能不能实现？”李女士问。“这个事情，我们正在对接燃气公司，有了新进展就给你们说。”刘毅当场给出答复。

开展指尖式服务

在冷湖路社区便民服务中心大厅，“帮办代办”绿色通道窗口，身穿红马甲的“帮办代办”跑得快志愿队工作人员在耐心解答居民的疑问。“大姐，今天来社区要办的事情办好了吗？请你扫一下西宁评议上的二维码对我们的服务进行评价。”社区计划生育专干郭雅亭一边核对手头的资料，一边告知居民。

社区便民服务中心大厅也开通了“帮办代办”绿色通道窗口。对此，社区副主任颜艳介绍，“帮办代办”窗口工作人员在居民办事出现困难时会随时提供帮助。对于老年居民或残疾人居民，会帮助他们填写各类表格、电脑协助网上申办等，对于一些不需要本人亲自到场办理的业务提供代办服务。

社区里，有一些高龄老人暂时居住在省外，他们不会使用智能手机，无法办理高龄认证等相关业务，为此，社区“帮办代办”跑得快志愿队工作人员变身帮办代办员，为有需求的老人提供服务。

70岁的陈德户籍在冷湖路社区四川南路8号院，老人目前和儿女们居住在西安市。由于老人没有按时参加高龄补贴年度审核，他的高龄补贴迟迟没有发放到位。为此，他给社区打电话求助。

得知此事后，王秀叶和老人互加了微信，让老人将户口簿、身份证、手写的情况说明发到了微信上，将资料收集齐后王秀叶帮助老人审验了高龄补贴。

“陈师傅，下个月你就可以正

常领取高龄补贴了，我给你说一声。”5月22日王秀叶给老人打去电话。“谢谢你帮我审验高龄补贴啊，真的解决了我的大问题。”电话中，陈德老人高兴地说。

民情日记记录“帮办代办”事项

在社区副主任颜艳的办公桌上，一本厚厚的“民情站沟通日记”记录着去年5月至今，社区成立“帮办代办”跑得快志愿队后，网格员们为辖区22个小区办理的大小事情。

日记里，志愿队的走访时间、地点、事项、办理情况等详细记录在册：给肢体二级残疾居民王海利购买的鞋子已送到；居民冯静的退休档案已经从城西区社保局调出，她的工作年限已经查到并反馈给了对方……

“我们跑得快志愿队里的所有成员都要在日记上写下居民求助的事项，这本日记是我们志愿队的工作台账。发现问题后我们会尽快帮办代办，对于不好解决的事情，我们会尽快反馈给相关部门。”颜艳说。

成功办理“帮办代办”业务100余件

“社区一直在服务居民，但是有了跑得快志愿队之后，给我们社区‘帮办代办业务’明确了制度、目标、清单，让我们更有针对性地为居民解决实际问题。”刘毅说，截至目前，社区为居民提供的帮办代办业务成功办理的有100余件。

社区“帮办代办”便民服务工作也是西宁市各个社区开展便民服务的缩影。采访中记者了解到，现在西宁市不少社区都积极推行“帮办代办”服务。“帮办代办”专员以辖区居民需求为导向，最大限度减少了居民的跑腿次数，延伸了服务链条，助力居民“零跑腿”办理各项事务。

深入开展学习贯彻

习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育

总投资630万元

城中区上、下野牛沟村易地搬迁项目通过验收

本报讯(西海全媒体记者 燕卓)5月22日，记者从西宁市城中区获悉，日前，城中区总寨镇联合城中区农业农村和乡村振兴局、城中区城乡建设局、城中区发展改革和工业信息化局、城中区财政局等单位共同前往总寨镇上、下野牛沟村，对易地搬迁新村提档升级建设项目实施竣工验收。

据了解，总寨镇上、下野牛沟村易地搬迁新村提档升级建设项目总投资

630万元，项目资金全部为国家以工代赈专项资金。项目在上、下野牛沟村边坡新建钢筋混凝土悬臂式挡土墙1196米，新建铁艺栅栏1196米。通过实施此项目，不仅改善了上、下野牛沟村基础设施，消除土地边坡隐患，而且两村困难群众通过参与务工直接受益，实现了建设项目与群众增收的双赢目标。

项目验收小组成员通过听取汇报、

查阅档案资料、现场勘测测量等方式，详细了解项目是否建成完工、建设内容与批复内容是否一致，重点对工程质量、农民工报酬发放等方式核查。经过严格验收，验收小组一致认为工程严格按照施工合同建成完工，资料齐全，同意通过验收。今后，城中区总寨镇将持续紧盯以工代赈项目，认真做好工程后期管护等工作，确保项目发挥投资效益，助推乡村振兴。

西宁交警周末查获酒驾28起

本报讯(西海全媒体记者 李延维)为有效打击酒驾醉驾、无证驾驶等严重交通违法行为，确保辖区道路交通安全形势平稳，5月19日至21日晚，西宁市公安局交通警察支队利用周末时段，采取定点设卡和流动巡逻的方式，加大交通违法查处力度，查获酒驾28起。

行动中，执勤交警以餐饮娱乐场所周边道路、农村县乡道、国道以及酒驾违法行为易发多发路段为重点，开展夜查统一行动。按照“逢车必查、违法必纠、处罚必严”的要求，执勤民警辅警用呼气式酒精测试仪对过往机动车驾驶员逐一检测，同时，严管严查重点隐患车辆，有效消除“两客一危一货一面”等重点车辆风险隐患，保障人民群众生命财产安全。

在周末夜间统一行动中，西宁市公安局交通警察支队在全市共设立检查点24处，出动民警辅警268人，检查机动车5820辆，查处各类交通违法行为592起，其中含酒驾28起，无证驾驶24起，车辆逾期未检验90起，驾驶证逾期未换证7起，超员6起，未系安全带133起，客货混装2起，未按规定使用灯光14起。

城西区公共服务手语翻译平台启动

听障人士办事沟通更顺畅

本报讯(西海全媒体记者 季莹)5月19日，记者从西宁市城西区举办的“第三十三次全国助残日活动暨政务和公共服务手语翻译平台启动仪式”主题宣传活动中获悉，城西区残联通过政府购买服务的方式，为辖区首批8家单位和听障人士提供视频手语翻译信息无障碍服务，解决听障人士的沟通问题。

“以往遇上听障人士，只能靠书写和比划沟通，非常不便。”城西区残联工作人员李慧灵介绍，一些单位的办事大厅窗口经常会遇到这类人群，但因其表达交流困难，会耽误很多时间。如果专门聘请手语老师常驻办公，操作性也不强。

为进一步推进城西区信息无障碍工

作，本着立足城西区服务全省的发展理念，城西区通过政府主导、部门配合、社会参与、资源共享的机制，以“互联网+即时在线翻译”的方式，持续深化、优化、细化残疾人生活工作无障碍环境，此项工作的开展填补了青海省手语公共服务方面的空白。

结合城西区实际，文亨巷社区服务大厅、唐道·637商场总服务台、城西区市民服务中心办事大厅、青海银行五四路营业厅、城西区体育公园、城西区残疾人综合服务中心、五峰书院古城台分院、城西区一站式矛盾调处中心8家单位成为首批手语翻译平台服务点。

目前，8个服务点都安装了在线手语

翻译公共服务平台终端系统。今后，听障人士在8个服务点办理或咨询相关业务，都能第一时间免费享受无障碍手语翻译服务。

平台终端系统具体怎么为听障人士提供服务呢？李慧灵介绍，系统可以通过“手语翻译中心+在线手语翻译服务”，以远程互联网视频的方式为听障人士提供即时在线手语翻译服务。“听障人士用手语表达时，视频中客服人员可实时翻译成语音，而工作人员语音表述后，客服人员又可同步用手语回应。这样一来，听障人士去社区、银行等办理业务时，如果有这套系统帮忙，可以解决不少沟通上的难题，提高办事效率。”李慧灵说。