

# 社区便民服务方便了咱居民生活

□本报记者 高红侠/文  
李英平/图

申领独生子女父母光荣证,需要带什么材料?家里有80岁以上老人要办理高龄补贴,自行认证无法通过时怎么办?这些看似简单的问题也许会难住不少人。为方便居民,我市一些社区整合资源推出了便民二维码,还有一些社区上门为特殊群体服务……一系列便民措施的实施,让居民的生活更便捷、更舒心。



3月24日,在新华区中兴路街道联盟路社区服务大厅门口,一位居民用手机扫描便民二维码了解办事流程。

## 扫码查攻略 方便又快捷

“您好,我想申领独生子女父母光荣证,请问需要哪些材料?”3月22日上午,市民张祎来到新华区中兴路街道联盟路社区四楼服务大厅询问办事流程。

社区计生专职委员史依芳详细询问对方的情况,并耐心解释道:“先填申请表,如果有单位的,需要夫妻所在单位计生部门出具婚育情况证明,并加盖公章,再提供夫妻双方和子女的户口簿、身份证、结婚证原件、夫妻双方合影照等就可以来办理了。”

“我们社区设有便民二维码,用微信扫一扫就能快速知道办理流程。”史依芳笑着说。

在史依芳的指引下,张祎来到社区服务大厅门口。便民墙上设有20多个便民二维码。张祎试着用微信扫了扫申请独生子女父母光荣证的二维码,手机上立刻显示出申请条件、所需材料及办理流程等。

“有了这个二维码真方便,不仅内容标注得清清楚楚,还有咨询电话和社区办公地址。”张祎说,她家住市区矿工路中段南10号楼,儿子今

年5岁多,夫妻俩平时工作都比较忙,很少来社区办事。“社区开展的这些便民服务真好,办起事来方便又快捷。”

联盟路社区主任赵曜旭介绍,该社区自2019年初在原有电话咨询的基础上,创新实施了“扫码查攻略”服务工作法,将涉及民生的办理城镇居民养老保险、《就业失业登记证》、申请独生子女证等26个办理事项进行资源整合,并在服务大厅门口展示出二维码,方便居民查询,也免去了居民空跑、多跑的麻烦。

## 特事要特办 上门解民忧

“你好,这个月我多次用手机给我爸进行高龄认证,但是他无法配合导致不能通过,应该咋办?”3月23日上午,家住建设街小区11号楼的居民郑国庆,向新华区光明路街道建设街社区的工作人员李小菊求助。

“没事,你不用慌,我这边忙完就上门给他认证。”李小菊安慰道。她安排好手头的工作后,便急匆匆地向郑国庆家赶去。

郑国庆的父亲郑光华今年92岁,患有阿尔茨海默病,精神有些恍惚。三四年前,郑光华得了脑梗死,留下了认知功能和语言障碍等后遗症,连自主眨眼、摇头都不能配合,生

活不能自理。

当天,李小菊打开自己手机上的高龄补贴认证APP,上传郑光华身份证照片,再为其拍照。由于老人不能配合摇头、眨眼等动作,根据工作权限,李小菊为其做强行认证。“对于患重大疾病、认知障碍的老人,我们社区设有一个专职认证员,核实情况后可以进行强行认证。”李小菊解释道。

“国家政策真好,我们这些老年人不仅有退休金,还可以领高龄补贴。”郑国庆的母亲孙玉花刚过80岁生日,她也在儿子的帮助下通过手机申请了高龄补贴。从这个月起,孙玉花也可以享受这项福利了。

## 提前备资料 为群众减负

“你好,有人在家吗?”3月24日上午,卫东区东环路街道五条路社区工作人员刘柯来到精神障碍患者卢某家走访。

“来了。”卢某的女儿应声开门,热情地让刘柯进屋。

“这么多年,俺妈的事没少麻烦你。”卢某的女儿说,他们兄妹三人已

成家另过。以前,父亲填写表格申请监护人奖金时,由于年纪大了眼神儿不好,内容老写错。现在好了,社区工作人员提前完善资料,并且打印好发给他们,他们拿着申领表找有关部门盖章就行了。

“这是我们工作方法的一项创新,只要大家满意就好。”刘柯说。

李小菊说,该社区住的老人居多,享受80岁(含80岁)以上高龄补贴的就有290人。根据有关规定,高龄补贴认证需要一个月进行一次。由于涉及面广、人数多,为了让这些老人能及时认证,该社区实行“家人社区共同参与”,工作人员手把手教老人家属下载高龄补贴认证APP,在手机上完成申报资料、人脸认证、上传照片等操作。对于患有重大疾病、失能、失智的老人,社区实行电话预约上门服务;对于远在外地或距离社区远的失能、失智老人,其家人可提供老人与当月报纸的合影,社区专职人员可进行强行认证。

据了解,严重精神障碍患者监护人奖金需要一季度申领一次,监护人每次申领时必须填写相关情况。该社区考虑到,辖区一些监护人年纪大,书写不规范、字迹潦草等原因,导致这笔钱无法及时到账。本月初,他们创新工作方法,提前完善资料,为特殊人群提供更便捷的服务。

为更好地服务读者,记者还走访了新华区、卫东区部分社区,梳理出一些常见业务的申请条件、所需材料等,供市民参考。

### 办理残疾人证

**所需材料:**申请人身份证、户口簿(首页及本人页)原件及复印件各1份;2英寸近期免冠照片4张。

**办理流程:**持上述证明到各辖区行政服务大厅残联窗口提交手续后,办证人员核对资料;申请人领取体检表到指定医院体检;办证人员结合医疗证明依据残疾评定标准,确认残疾等级,由残联部门发证。

### 医疗救助

**申请条件:**城市居民最低保障对象中未参加城镇职工基本医疗保险的人员;城市居民最低保障中虽参加城镇职工基本医疗保险但个人负担较重的人员等。

**所需材料:**个人申请书;填写城乡医疗救助申请表,社区初审签字盖章;入院证、诊断证明、出院证、病历首页、住院结账单原件各一份;个人及家庭生活成员的户口簿、身份证原件及复印件、低保证明、婚姻证明、收入证明、照片及银行存折或银行卡复印件。

### 临时救助

**申请条件:**因发生火灾、交通事故等意外事件,家庭成员突发重大疾病等,导致基本生活暂时出现严重困难的家庭;因生活必须支出突然增加超出家庭承受能力,导致基本生活暂时出现严重困难的最低生活保障家庭,以及遭遇其他特殊困难的家庭。

**所需材料:**个人申请书;填写临时救助申请表,社区初审签字盖章;所有共同生活家庭成员的户口簿、身份证原件及复印件、收入证明、致困原因相关证明材料及银行存折或银行卡复印件。