

“老婶子，您不要着急。您反映的这个问题不需要我们出具证明，但请放心，我们现在与相关部门联系，马上解决。”5月5日上午，耒阳市南阳镇特困人员李奶奶来到耒阳市民政局，请求加盖公章上交孙子就读的某小学，以减免相关学费。该市民政局工作人员热情接待了她，并联系相关部门马上解决。

近年来，耒阳市民政局践行“民政为民、民政爱民”理念，以更大的力度、更实的措施保障和改善民生；以群众满意为最高工作目标，千方百计为群众排忧解难，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。今年以来，该局认真贯彻落实相关精神，再次提高了特困人员供养标准，为566名符合条件的特困对象提供了政府购买养老服务，全局干部职工走进民政服务对象家中，倾听诉求，解决困难，切实兜牢了民生底线。



耒阳城区街景

## 服务你我他 温暖千万家

### ——耒阳市民政局践行“民政为民、民政爱民”理念纪实

■统筹/李爱成 文/图 本报记者 周琪 通讯员 李静怡 资一帆 袁义生

### 优质民政 百姓事情马上办

- 全力推行阳光、优质民政和首访负责制
- 对合理的诉求，坚决不让群众走第二趟

“太感谢了。感谢你们的指引和关心，我这苦命的孙子终于有了保障。”在耒阳市民政局社会事务股，大和圩乡60多岁的蒋奶奶从工作人员手中接过孙子的孤儿证，非常感慨，连声说着谢谢。

蒋奶奶的儿子去年因癌症去世，就在老人迷茫和无助的时候，通过村喇叭广播，老人家知道了孤儿的相关政策。于是，她便向村级民生员详细了解申报孤儿证的相关情况。之后，在村级民

生员的带领下，蒋奶奶来到了耒阳市民政局社会事务股，工作人员热情接待了老人家一行，耐心细致地向她讲解了孤儿证申报办理流程，以及所需要的相关方面资料。担心老人记性不太好，工作人员还以图文的形式详细注解了要提供的资料、相关方面的证明材料、到哪个部门去、找哪个人等等，并详细备注了相关办理人员的联系方式。

“老人家，您别着急，按照这上面的流程，把资料备齐后，我们一定迅速办理，决不会让你

走第二趟。”今年春节刚过，工作人员又主动打电话向老人家询问相关资料的办理情况，在得知正在走公安和法院程序时，不断安慰老人家不要着急，并叮嘱她家里有临时困难，可随时向乡镇民政站提出救济申请。当老人把所有资料准备齐全后，再一次来到社会事务股，工作人员立马为她的孙子颁发孤儿证，并办理了孤儿生活补助相关手续。

近年来，耒阳市民政局在全局全力推行阳光、优质民政和首访负责制，全局干部职工把群众当亲人、当朋友，急困难群众之所急，想困难群众之所想，对合理的诉求“马上办”，坚决不让群众走第二趟；对不合理的诉求，耐心做好政策解释，取得谅解。今年以来，该局共接待群众来访1500余人次，均给予了满意答复，受到社会各界称赞。



耒阳市民政局局长尹坤庚到困难群众家里了解情况

### 阳光民政 主动服务有作为

- 大力推行“阳光、微笑”服务，全力创建“民政满意窗口”
- 将触角延伸到村、组，让群众“话有地方说，理有地方讲，难有组织帮”

近年来，耒阳市民政局大力推动“互联网+”的建设，全面加强公安、财政、人社、残联、卫计、工商、房产及公积金等部门的信息互联互通，及时进行信息比对，确保社会救助、孤儿、残疾人“两项补贴”、优抚、救灾救济等民政数据的准确。同时，在全局深入开展“抓重点、补短板、强弱项”大调研活动，全市民政干部职工针对群众反映的问题和诉求，进村入户，不落一户地与群众面对面交流，倾听群众呼声，及时解决困难。

“老人家，我们来看您来了。上次您申请的

最低生活保障，我们已经按程序上报了，中间还要些时间，现在家里还有什么困难？我们一起来解决。”近日，该市马水镇民政站工作人员来到辖区贫困户李大爷家里“串门”，了解他的现实困难，现场办理相关临时救助事宜。

近年来，该局全面打造“阳光民政、公正民政、法治民政、优质民政、信息民政”，通过大力推行“阳光、微笑”服务，热情接待每位来访群众，耐心听取来访群众的呼声，对群众做到一张笑脸相迎、一把椅子请坐、一杯热茶递上，让群众满意而归。着力推行“民政满意窗口”服

务，将城乡低保、农村五保、医疗救助、“一门受理、协同办理”、“救急难”、老龄等窗口工作集中办理，主动服务群众，接受群众监督。建立了机关、局属单位、乡镇(街道)、村(居)委会民政工作互联互通的信访网络体系，将触角延伸到村、组，让群众“话有地方说，理有地方讲，难有组织帮”。该局把信访工作列入重要议事日程，把为信访群众排忧解难纳入民政工作绩效管理，与业务工作同考核、同部署，对群众的来信来访实行限期办结，做到了件件有登记，件件有处理结果，件件有落实回音，从而有效化解了矛盾。广泛开展“变上访为下访”活动，全市民政系统干部职工主动走进群众家中结对扶贫，帮助困难群众想办法、出点子，解决实际困难。今年以来，该局共派出干部职工500余人次，累计走访慰问困难户3000余人，发放各类政策宣传资料4000余份，切实解决了一批群众迫切需要解决的热点、难题。



派出工作人员组织村民进行低保民主评议

### 创新民政 惠民政策全落实

- 构筑以家庭为核心、社区为依托、专业化服务为支撑的社区居家养老服务体系
- 对城乡低保、农村五保对象及百岁老人和其他特殊困难群体实施新型“五位一体”医疗救助

耒阳市民政局秉承新发展、新思路的理念，不断创新形式，采取多项实实在在的利民惠民措施，一系列的普惠政策给人民群众带来了直观的感受和实惠，为广大家庭编织出一道密实的安全保障网。自2016年以来，投入20余万元，按每人每年30元的标准，为全市符合条件的农村五保对象和城市“三无”人员购买了意外伤害保险，最高赔付额达2万元；2017年，又投入30多万元帮助重病、重残的低保户购买了补充医疗保险，最高获得2万元的救助。

“大爷，您上午说家里的洗衣机不转了，我们来帮您看看。”耒阳市惠民居家服务人员来到余庆街道三顺社区特困对象徐爷爷家中，免

费帮老人检修洗衣机，让老人非常感动。

近年来，该市以养老项目建设为抓手，坚持政府主导、社会企业参与，着力整合社会服务资源，大力推进多层次养老服务体系，不断拓展居家养老服务项目。建成覆盖乡镇村的居家养老服务网络，构筑以家庭为核心、社区为依托、专业化服务为支撑的社区居家养老服务体系，打造“没有围墙的养老院”，让空巢老人不“空心”。据耒阳市老年人服务中心工作人员介绍，2018年1月，经严格摸底，该市财政投入34万元，为首批566名五保、低保、重残不能自理等特困对象购买了居家养老服务，在市级设居家养老服务中心，乡镇(办事处)、社区(村)分别

依托当地公办养老服务机构为服务实体，全面免费提供保洁、聊天、健康咨询、日常陪护等贴心服务。“政府真心关心老年人，安排专门人员上门打扫卫生，量血压，陪我聊天，我们这帮老头子现在不寂寞啦。”感受到政府居家养老服务的好处，余庆街道三顺社区特困户徐高仁非常感慨。

为解决困难群众看病农合报销后自负医疗费用高的问题，对城乡低保、农村五保对象及百岁老人和其他特殊困难群体实施新型“五位一体”医疗救助，实现了城乡低保对象、农村五保户参保、参保标准的全覆盖。首开湖南省县级市对尿毒症患者农合报销的基础上全部兜底的先河，启动重大疾病医疗救助试点，现全市600多名尿毒症患者得到“兜底”治疗。创新实施了“一元民生保险”，按每人1元的标准为全市所有户籍人口购买了一份民生保险，为全市农村所有住房购买了保险，为全市特困人员和200多名老人购买了意外伤害保险，帮助全市重病、重残的低保户购买了补充医疗保险，最高可获2万元的救助，受到群众广泛赞誉。



全面开展“夏日送清凉”“寒冬送温暖”活动，组织工作人员上街救助流浪乞讨人员



在全市乡村建成十一家农村留守儿童之家，给予广大农村留守儿童温暖关怀



投入一百四十万元为全市人民购买“一元民生保险”



开展慈善送清凉活动，为环卫工人送去爱心食品



大力开展福彩公益助学活动



积极开展“相伴成长”活动