

我为群众  
 办实事

为帮助辖区老人完成退休职工养老认证  
 洛耐社区党委书记张剑辉连续奔波4天

# 一封感谢信背后的故事

□记者 魏巍 文/图

“辉辉与本人无亲无故，连续数日奔忙，就是自己的子女也难以做到……”昨日，涧西区郑州路办事处洛耐社区党委书记张剑辉收到一封饱含深情的感谢信，背后故事令人感动。

写信者是辖区居民罗玉龙，今年84岁，他与老伴儿是原洛阳耐火材料厂退休职工。5年前，罗玉龙的左腿做了手术，行动不便，老伴儿也是疾病缠身。今年5月，罗玉龙的老伴儿突发脑梗，至今仍在医院卧床不起，每天通过鼻管进食。前几天，老两口需要完成退休职工养老认证，罗玉龙使用手机给自己完成了认证，而老伴儿几乎丧失意识，无法完成认证，子女也不在身边，这让罗玉龙犯了难。去年，老两口的养老认证就是张剑辉帮忙完成的，这次，罗玉龙只好又向她求助。

11月28日上午，张剑辉来到医院了解情况后，使用手机登录认证平台，输入罗玉龙老伴儿的姓名、身份证号等信息，可在“人脸识别”环节出了问题，尝试了五六次都没有成功。原来，老太太一直沉睡，设备识别不出其面部表情。错过认证，将影响其养老金的发放，这可咋办？张剑辉安抚罗玉龙不要急，承诺认证的事情一定给办妥。

11月29日，张剑辉跑到郑州路办事处咨询，被告知可以人工认证，需要提供一张老太太本人和其身份证、当日报纸的合影。

11月30日上午，张剑辉带着当日的《洛阳日报》赶到医院，按要求给老太太拍照。当



张剑辉(右)在与罗玉龙老人交流

天下午，她带着资料来到涧西区社保中心办理认证业务，结果被告知无法办理，原因是老太太在市一级参保，认证业务需要到市民之家办理。

12月1日，张剑辉来到市民之家社保窗口，终于帮助老太太完成了认证。

得知张剑辉为了老伴儿的事情连续4天在多个部门之间奔波，罗玉龙的眼眶湿润了，遂写了一封感谢信。罗玉龙说，有困难找张书记，不管多么忙，她总是随叫随到，在生活等方面给予他们太多帮助。

对此，张剑辉说，谁家都有老人，谁都有老的一天，社区工作人员就是为辖区群众服务的，能帮忙跑腿代办的事儿都不是大事儿，今后她将尽全力为辖区群众服务得更好。

## 老城区政务服务大厅打通群众办事“最后一公里” “办不成事反映窗口”专促办成事

□记者 李冰 通讯员 乔永峰

本报讯 “本来已经不抱希望了，没想到在‘办不成事反映窗口’居然把事办成了，还办得很好！”昨日，老城区居民贾先生回想起前几日在老城区政务服务大厅的办事经历连连称赞。

为深入开展“我为群众办实事”实践活动，进一步深化“放管服”改革优化营商环境，8日，老城区政务服务大厅和大数据管理局在老城区政务服务大厅设立“办不成事反映窗口”，旨在找准群众办不成事的堵点、难点、痛点，针对“办不了”“很难办”“不给办”的情况对症下药，着力打通群众办事“最后一公里”。

“办不成事反映窗口”设置当天，就迎来第一位办事群众贾先生。贾先生的爱人在外地办理异地退休业务，档案里不显示1995年以前的社保记录，需要开一个1995年以前的证明，但是社保窗口的系统只显示1995年以后的参保记录，无法为其提供证明。贾先生又到人社局咨询，人社局称社保证明应由社保中心为其开具。

不知所措的贾先生来到政务服务大厅的“办不成事反映窗口”，窗口办理专员华卫卫了解情况后立即“帮办”。华卫卫带着贾先生先后到人社局、社保中心办公室沟通、协调，最终由社保中心为其开具证明，解决了贾先生问题。

“‘办不成事反映窗口’专治企业和群众办事过程中遇到的各类‘疑难杂症’。”老城区政务服务大厅和大数据管理局局长李媛介绍，该窗口配备专职工作人员，聚焦企业和群众办事难、多头跑、体验差等问题进行受理、协调、解决或解释答复，全程跟踪督办，并根据收集的问题，及时有针对性地进行整改提升。此举将进一步优化其他办事窗口的服务流程，让企业和群众办事更顺畅、更省心，让营商环境更好、更优。

# 白衣执甲，剃发抗疫

## 河洛党史故事

□记者 郭飞飞 见习记者 谢娜娜

前不久，27岁的丁丹翼结婚了，结婚照上的她秀发飘逸，神清气爽。在支援湖北抗疫时，她剃去留了多年的长发，成为当时在朋友圈刷屏的“宜阳剃发抗疫四姐妹”之一。

“没什么，我们只是做了应该做的事儿。”丁丹翼

说，她们四人都是年轻党员。2020年2月10日，是洛阳第二批支援湖北医疗队抵达武汉开展工作的第一天。当天，医疗队的医护人员接受了疫情防护与人员救治等方面的专业培训。下午，不少医护人员开始排队剃头，其中很多是长发飘飘的女性。

“剪成短发便于穿戴防护服、开展护理工作，也是为了个人的防护安全。”可是，现实情况是，河南医疗队有医生虽然带了电动剃头刀，但只会剃光头。

看着同事纷纷剃头，不少女性医护人员也排队报名，其中就有来自宜阳县中医院的王田田、丁丹翼、苗慧怡、王亚娟。她们勇敢地换了发型，并拍下了剃发前

后的对比照，公开后，被《人民日报》关注、点赞。一时间，宜阳四姐妹剃发抗疫的故事成了人们口口相传的佳话。

“我是党员我先上……”在2020年的抗疫斗争中，我市涌现出一大批可歌可泣的先进典型和感人事迹。今年8月，疫情在国内多地出现反弹，洛阳市多名医护人员驰援郑州、商丘。其中，有临近退休依然冲在防疫一线的资深感染防控专家刘玉坤，有瞒着母亲驰援郑州的张娜莉，有一天下来换了7套隔离服的申月平……他们白衣执甲，勇敢出征，用实际行动诠释了伟大的抗疫精神。

# 不忘初心 牢记使命

为建设富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国而努力奋斗