

这事办好了

编者按

以党报担当，把实事办好

习近平总书记在党史学习教育动员大会上强调，要切实为群众办实事解难题。要把学习党史同总结经验、观照现实、推动工作结合起来，同解决实际问题结合起来，开展好“我为群众办实事”实践活动，把学习成效转化为工作动力和成效，防止学习和工作“两张皮”。

近日，党史学习教育领导小组印发《关于〈“我为群众办实事”实践活动工作方案〉的通知》，要求结合各行各业实际，立足本职岗位为人民服务，用心用情用力解决基层的困难事、群众的烦心事，增强人民群众的获得感幸福感安全感，激励全党全国各族人民以昂扬

姿态奋力开启全面建设社会主义现代化国家新征程。

“你有‘急难愁盼’，想问就上湘问”。湖南日报·新湖南客户端湘问频道作为全媒体时代的“群工部”，认真贯彻落实习近平总书记重要讲话精神，在党史学习教育中进一步强化以人民为中心的发展思想，立足党报新闻工作者这一神圣岗位深化为人民服务，通过记者编辑多一分担当、多一分辛苦、多一分付出，切实为群众排忧解难、答疑解惑，让当事群众用欢笑代替忧愁、以喜悦赶走烦恼。我们新近推出的《这事办好了》栏目，始终围绕“我为群众办实事”这个着力点，关注群

众反映的一个个“急难愁盼”问题，推动相关地方和部门热情服务、用心解决，取得满意效果。我们选取一件件办好了的事情报道出来，让大家看到党报和职能部门解决群众“急难愁盼”问题的真心诚意、真抓实干，受到群众的欢迎和好评。今天我们报道的两件事，正是这股温暖潮流中的两朵浪花。

质胜于华，行胜于言。“我为群众办实事”需要 we 们广泛听取意见、了解民生需求，《这事办好了》栏目欢迎广大读者和网友反映诉求、提供线索、建言献策，我们将再接再厉，以党报担当把实事办好，办到群众心坎上。

本地无处做透析，被迫转诊去外地，记者闻讯忙联系

这名患者不用再受奔波之苦

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

4月6日，龙山县一名丙肝尿毒症患者的家属小王接到湖南日报·新湖南客户端记者打来的电话，告诉她一个喜讯：龙山有家医院可以为她父亲提供透析治疗。小王惊喜中充满了感激：自己只是抱着侥幸心理在网上发了个帖子，抱怨偌大个龙山县竟然找不到一家医院可以做透析，父亲被迫去外地治疗，苦不堪言。没想到，记者竟然主动帮忙把这件烦心事办好了。

小王说，她父亲去年不幸患上丙肝

尿毒症，需要定期透析治疗。可他们在龙山县人民医院和县中医院打听，都不能做这个治疗，她只好把父亲转到花垣县人民医院进行透析治疗。虽然去花垣不过两小时车程，但对于一个需要周一、周三、周五规律性透析的病人又谈何容易？先不说一天来去140元的车费是笔雪上加霜的开支，病人长期拖着羸弱的身体来回奔波就不现实。不得已，他们只好租住在花垣，但一年的房租加生活费就要2万多元，且身在他乡还有诸多不便。龙山县近几年发展迅速，老百姓的幸福感大大增加，为何不能完善一下医疗设施，满

足病人的需求啊？

3月29日，记者致电龙山县人民医院和县中医院，对方都说受场地限制，暂时没有开展丙肝尿毒症患者透析业务。据了解，虽然丙肝尿毒症患者做透析的仪器并不是很贵，但需要严格执行感染控制规定，除了仪器，还要有单独的区域、单独的服务。如果病人少，医院就势必亏本。但是，病人的难处谁来解决呢？

记者将此情况告知龙山县卫生健康局，该局医政股负责人调查后回复说，目前该县的民营医院泰安医院可以为丙肝尿症患者提供透析服务。记者立即联

系上泰安医院，该院李院长告诉记者，该院是医保定点单位，有一台仪器专门服务丙肝患者，目前在该院长期透析的患者有60多人。虽然工作量接近饱和，但李院长表示可以为小王父亲争取一个名额，小王可以直接与其联系。由于小王没有留下联系方式，记者最后通过花垣县人民医院联系上小王，小王和父亲听到这个消息，都高兴极了：“终于可以回老家治病了！”

通过此事，记者也呼吁有关地方、有关部门进一步完善医疗服务项目，方便群众就医。

驾照异地被锁定 记者协助解难题

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

3月30日，在湖南日报·新湖南客户端记者帮助下，广东青年小廖在千里之外顺利办好了驾驶证解锁手续。

3月26日，小廖向新湖南客户端湘问频道求助，说他2019年10月在娄底市参加了

驾驶证考试，并于当月15日领取了驾驶证，但次日查询到他的驾驶证被锁定了。他咨询驾校得知，要过了实习期才可以解锁。小廖的户籍在广东，如今在广州工作，需要办理驾驶证迁移业务，现在早过了实习期，可不知为何在网上查询其驾驶证仍处于锁定状态。小廖找不到当时的驾校来帮助处理此

事，娄底市驾管所电话又打不通，他也没时间专门去一趟娄底，急得不知该怎么办。

看到小廖在湘问频道的求助帖后，3月29日，娄底市公安局交警支队回复说：因投诉人未提供身份证号码等信息，交警部门无法为其查实，请拨打该支队驾管所电话进行咨询。记者将此回复告知

小廖，小廖多次拨打驾管所电话，但要么占线，要么无人接听。3月30日，记者终于打通了娄底市驾管所电话，一名工作人员了解情况后，答应帮助查找原因。对方记下小廖的身份证信息，查询后很快按规定为小廖的驾驶证了解锁。不久，小廖便顺利在网上办好了驾驶证迁移业务。

价格一路攀升，问题矛盾不少，生育家庭怨叹——

月嫂何时变“悦嫂”

读者话题

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

月嫂又叫月子保姆，简单来说就是伺候别人月子的妇女。近年来，这一过去只被少数人接受的服务，正在走进大众生活。尽管价格一路攀升，有的“金牌月嫂”报价过万，但还是有越来越多的家庭选择雇请专业月嫂，口碑好的甚至要提前半年预订。然而，高价月嫂的背后，也充斥着诸多问题和矛盾，不少生育家庭怨叹：重金难买好服务，月嫂何时变“悦嫂”？

月嫂服务不如意，各执一词没结果

请月嫂成了生育家庭一道难题

最近，很快要升级当奶奶的李阿姨为请月嫂的事犯了难：小孙子就要出生了，想请一个月嫂，在长沙找了很多家月嫂公司，虽然公司都称月嫂全是持证上岗，按等级收费，但并没有相应的服务清单，她也不知道用哪些标准去衡量月嫂服务的优劣。

二胎妈妈小张很早就开始考察长沙月嫂市场，但是光凭一堆各种各样的资格证和短时间内的场面试，很难判断月嫂是否靠谱，最后她还是通过熟人推荐，才选到了一个中意的月嫂。

而一位姓黄的长沙男士则在懊悔自己糊里糊涂请了个月嫂，虽然公司承诺提供最好的月嫂、最优质的服务，但在合同里并没有标明提供哪些具体服务。后来和别人聊天，他感觉自己花8000元请

的月嫂和别人花5000元请的月嫂服务也差不多。

记者了解到，大多数月嫂公司在推荐月嫂时，会按月嫂的评级标准定价，如有的公司标明从业1—3年的只要5000元，5—10年的要8000元，但客户很难了解月嫂的真实工作经历。不少月嫂公司提供给客户的服务合同很笼统，如服务内容就是产妇的生活起居、宝宝的生活起居、月子餐的制作等，公司应遵守的事项也仅仅写着提供月嫂的真实有效证件、如实介绍月嫂的工作技能，但并没有注明月嫂有哪些具体技能，服务事项也没有细化。在后续服务中一旦发生争议，解决起来对各方都是一笔糊涂账。

记者从市场监管部门了解到，目前，执法部门对月嫂服务行业的监管主要还只是在资质上把关，如公司是否合法经营、月嫂是否持证上岗，而在行业风险管理、月嫂技能水平等方面监管还不到位。月嫂行业并没有细化的服务标准，雇佣双方发生服务质量纠纷后往往各执一词，调解处理难。这个行业需要进一步细化服务标准，明确合同细则，让客户明明白白消费。

标准化服务有助于提升行业服务质量

记者就此采访了中国民间中医

药研究开发协会母婴家庭保健分会会长、湖南省家庭服务业协会职业培训专业委员会主任梁云，他认为，虽然近年来国家和地方都出台了一些有关规范母婴生活护理服务、收费的指导性意见，但客户的需求与月嫂的技能服务不能精准匹配，是月嫂行业一个最大的痛点。客户不能明确自己的需求，月嫂和服务机构就很难以菜单式服务去匹配客户需求，行业也暂时没有基于供需精准匹配的指导性收费标准。出现纠纷后，客户认为花了高价没有得到同等服务；月嫂则抱怨客户太挑剔，自己是拿多少钱干多少活；公司则凭一纸笼统的合同，认为自己没有违约行为。

梁云介绍说，湖南省家庭服务业协会职业培训专业委员会在省人社厅等单位支持指导下，正致力于建立月嫂行业标准化服务体系，实现技能考核规范化、标签化，明确不同等级的月嫂具备相对应的技能，收费也将更加明确。标准化服务很大程度上可以成为客户评定服务质量的依据，更加有助于月嫂市场优胜劣汰，提升行业服务质量。

相比传统的亲人照顾，雇请月嫂对母婴进行专业化护理是社会的进步，也是家庭幸福的标志。期待社会各界共同努力，让月嫂服务尽快走上良性发展道路，使更多生育家庭能雇佣到称心如意的“悦嫂”。



打通基层监督“最后一公里”

4月7日，常宁市白沙镇茭河村，村级纪检员走访正在田间劳作的群众，了解相关惠农政策落实情况。为推进监督向基层延伸，打通基层监督“最后一公里”，该市纪检监察干部深入田间地头，进村入户收集问题线索，及时回应群众关切，查处群众身边的不正之风和“微腐败”，强化清廉村居建设，推动加强基层治理，助力乡村振兴。

周秀鱼春 郭华 摄影报道

网上投诉
ts.voc.com.cn
手机投诉
扫描二维码进入
新湖南 湘问



湘问

投诉直通车

辛苦去装台 工钱无着落

编辑同志：

我们是益阳市的一群农民工。2020年12月28日，益阳市麟云科技广告有限公司老板委托高林道具仓库老板，叫了我们11位农民工去汨罗搭建舞台，按过去的惯例，工作8小时每人每天200元工钱。我们从12月28日晚上开始干活，到2021年1月2日晚撤场，对方应付我们工资和其它费用约26000元。

可是搭建完工后，广告公司老板以汨罗开发商不满意为由，拒付工资。我们觉得很冤枉，搭建时对方没有提供设计图，老板又时常不在现场，无人监工，出了问题怎能全由我们农民工担责？而且，我们从汨罗开发商负责人徐总处了解到，此活动20多万元的项目，他们只扣了广告公司1万元钱，广告公司老板怎能拖着我们的工资一分不发？

1月底，我们到麟云广告公司要工资，老板报警说我们闹事。在民警的建议下，我们去了劳动监察部门，却被告知没有劳动合同不予受理。之后又多方求助，至今一直没有结果。谁能为我们做主？

益阳11名农民工

记者追踪：

3月22日，接到农民工投诉后，记者致电益阳市麟云科技广告有限公司老板，老板说自己没有直接和这些农民工联系，是高林道具仓库老板找的人，自己已经给了对

方1万元定金。因为搭建不符合要求，严重影响了自己的业务，这个损失自然要由搭建队伍负责。记者追问，此搭建业务双方究竟是如何约定的，有没有签订合同，对方很不耐烦地挂断了电话。

记者又致电高林道具仓库老板，对方则称广告公司付的钱是租赁搭建器材的，他只是介绍农民工去搭建，中间没收取任何费用。至于双方是如何约定的，他不清楚。而农民工则很委屈，过去都是高林道具仓库老板介绍去做事，事情做完后高林道具仓库老板再按实际工作量结账，双方合作了很多次，从来也没签合同。没想到这次有了麻烦，高林道具仓库老板就不管了。

记者致电益阳市赫山区劳动执法监察部门，对方说，这里面劳动关系多次转手，没有合同，无法受理。接待过农民工电话投诉的汨罗市劳动执法监察部门则说，需要劳动者到场提供相关的证据，再进行调查处理。

前不久走红的电视剧《装台》，就描写了一群舞台搭建人的喜怒哀乐。随着庆典业务的盛行，装台这个特殊的职业会越来越活跃。活动举办方、广告策划方、道具租赁方、搭建农民工在活动中如何规范各自的权利和义务，亟待引起重视。

湖南日报·新湖南客户端 记者 欧金玉

这笔补贴款为何分文未到

编辑同志：

3月16日，澧县小渡口镇“粮油”水旱轮作补贴按110元/亩下发至部分农户的“惠农一卡通”，但我岳父及毕陈村部分农户至今未收到分文。我向镇、镇两级干部询问，一会儿说我岳父所种田地不在补贴范围之内，一会儿说我岳父“惠农一卡通”账户有问题，一会儿又说我岳父的补贴打进另一村民账户了，还说这笔钱即使发下去也要收上来给机械耕作师傅。发放农业补贴本是一件惠农的好事，可有关部门没有公开相关的政策，发多少钱、如何发放等，老百姓都不太清楚。望相关部门严查，防止有人做坑害百姓利益的事。

澧县一农户

记者追踪：

3月31日，澧县小渡口镇党政办回复说，2019年，澧县开始实施三年“粮油”水旱轮作试点工作，全镇面积4200亩，其中毕陈村1126亩。方案明确了每亩补贴150元，一是良种、肥料补贴，每亩20元，资金由县财政打到镇财政，用于镇

农科站统一采购种子肥料；二是病虫害综合防治补贴，每亩20元，资金由县财政打到专业防治组织账户，用于集中防治病虫害；三是全程生产补贴，每亩110元，其中80元用于聘请专业化服务去统一开沟、旋耕、整垄、播种，另外30元用于收割后秸秆统一粉碎还田，这110元每亩的补贴，按方案要求是先由县农业农村局打卡发放到种植户，再从种植户手中收起来付给旋耕机手。

小渡口镇农科站在系统打卡不成功的情况下，没有跟当事人沟通，而是直接把补贴款打到另外的种植户卡上，再转交给旋耕机手。镇纪委针对此事进行了详细了解，对镇农科站相关工作人员违反操作流程的错误行为进行诫勉谈话处理，要求追回资金，重新按要求打卡到当事人，并进一步强调，凡是涉及群众利益的工作，不论大小必须严格按规定操作。镇农科站已于3月30日追回相关资金，3月31日由镇财政打到当事人卡上。

湖南日报·新湖南客户端 记者 欧金玉

攸县一住宅区亟待排除安全隐患

编辑同志：

3月24日，攸县新外滩二期2栋外墙瓷砖脱落，现场瓷砖和水泥块散落一地，停在楼下的一辆摩托车和一辆三轮车被砸烂，所幸当时没有行人经过，不然后果不堪设想。随后物业巡查发现，小区1栋外墙也有瓷砖脱落的迹象，1栋1单元外墙主体开裂。新外滩二期房屋外墙瓷砖脱落已不是第一次，以往物业只是哪里坏就修补哪里，这次又只打算简单修补完事。新外滩二期于2012年10月交房，至今还不到10年，在同期楼盘中属于最贵的，没想到质量如此堪忧。呼吁相关部门引起重视，彻底排除安全隐患。

新外滩居民

记者追踪：

4月1日，攸县住房和城乡建设局回复说，该局已安排质安站工作人员到新外滩二期进行现场勘查，并组织相关专家和技术人员到新外滩一期、二期对建筑物外墙进行核实，确认新外滩一期、二期各栋楼外墙瓷砖、大理石都

出现不同程度的凸起和开裂，存在随时脱落的安全隐患。经查阅房屋验收资料，新外滩一期、二期的外墙装修工程均已超出保修期限，必须尽快动用房屋维修基金进行维修。

专家和技术人员到现场作出如下处理建议：对肉眼可观察到瓷砖、大理石有脱落危险的部位，立即组织有经验的施工队伍进行维修。在维修完成之前对危险区域采取防护措施，拉警戒线、贴告示禁止人员出入；在施工时要做好安全施工防护措施。请具备相关资质的检测企业对小区内所有建筑物外墙进行空鼓、开裂的检测，根据检测结果制定整改措施，及时排除安全隐患。请专业技术人员对建筑物的地基基础做好沉降观测并做好记录，以确认建筑物是否存在沉降。

该局物业办将联合当地办事处、社区，对上述维修处理进行跟踪指导和督促。

湖南日报·新湖南客户端 记者 欧金玉

报道之后

西渡镇幼儿园的赞助费已全部清退

衡阳县西渡镇多家幼儿园反映生均公共经费被学区要求上缴一部分，记者调查采访后，本报于3月31日刊发报道《西渡镇学区如此“雁过拔毛”》，引起当地有关部门高度重视。

近日，西渡镇学区主任陈卫华就此事向记者解释说，生均经费拨款手续早在3月15日已办结，全部分解到各个幼儿园。后学区开会时采纳了个别参会人员的建议，采取“一事一议”的办法，由普惠性幼儿园向学区赞助经费。在记者调查采访后，他们迅速安排清退赞助费，东方明珠、红苹果、东方等5所幼儿园缴纳的36760元赞

助费已全部清退到位。

报道发出后，衡阳县教育局党委高度重视，立即召开了局党委会议，对西渡镇学区提出了严肃的批评教育。局党委会议研究决定：一是所缴费用清退到位。二是对陈卫华等学区相关负责人进行诫勉谈话。三是在4月1日召开全县属学校、乡镇(园区)学区机关人员会议，在全县通报此事，警示教育大家。西渡镇学区相关负责人均表示，要以此次违纪事件为戒，在今后的工作中严格执行上级文件精神，进一步加强法律法规学习，提高服务意识。

湖南日报·新湖南客户端记者 田燕