

特别报道

想群众之所想,心贴心为民办实事 西大街便民服务中心 “小中心”承载“大服务”



工作人员正在为群众认真办理业务

10月23日,在总面积2700平方米的管城回族区西大街街道办事处便民服务中心,记者看到:明亮的大厅、优美的环境、热情的服务,让人身心舒畅;桌椅、饮水机、复印机、图书报刊架、叫号机等配置一应俱全;行政事务受理中心的工作人员面带微笑认真地为前来办事的群众解疑释惑,办理业务,一丝不苟。文化活动中心其乐融融:舞蹈排练室内10多名舞蹈爱好者和着欢快的乐曲,全情投入地演练着从新婚到金婚的模特走秀;运动康复室内两位居民挥动乒乓球拍,你来我往,乐在其中;书画活动室的三位老人挥毫泼墨,收放自如,怡然自乐。

西大街便民服务中心自今年5月建成运行以来,已接待办事群众2000余人次,参与文化活动群众1万余人次,提供生活服务800余人次,得到了群众的好评,为提高社会治理水平打下坚实的基础。西大街街道党工委书记李伟民说:“西大街便民服务中心真正做到了全心全意为辖区居民服务,是联系群众,服务群众,帮助群众的桥梁纽带,是开展群众文化活动的平台载体,是展示街道特色工作的窗口。”

郑州晚报记者 冉红政 通讯员 孙艳亭 沙红庆 文/图

结合辖区实际,深入研讨 确立建设思路

西大街办事处地处郑州老城的中西部,东起南大街、南关街,西至南顺城街与二七区接壤,南起熊儿河、东三马路,北至西大街,总面积约0.67平方公里,下辖5个社区,18个网格,总户数约1.3万户,常住人口2.3万余人,流动人口1.3万余人。

根据辖区实际情况,按照河南省委办公厅、河南省人民政府办公厅《关于加强基层便民服务的意见》精神以及郑州市建立“三级三类”便民服务中心的要求,以管城回族区委开展“社区建设提升年”活动为契机,提出建设“西大街便民服务中心”,着力打造成为服务全辖区居民的一个窗口。

为全面建设好便民服务中心,街道成立了西大街便民服务中心建设工作领导小组,从各部门抽调10名政治思想觉悟高、工作业务精、综合协调能力强的人员参与到中心建设。为进一步提高定位、拓宽思路,街道安排一名党工委副书记带队,先后于2月4日、4月1日,分别到南京、上海学习先进经验。通过学习研讨,充分听取各方意见,认真分析研究群众的具体需求,明确了把便民服务中心打造成“以党建为引领、以服务群众为宗旨、以基层基础建设为重点、以网格化管理为载体的一站式便民服务中心”的建设思路,并制定了《便民服务中心建设实施方案》,从机构设置、职责范围、功能分布、制度建设等方面进行了细化部署,确保了便民服务中心建设顺利推进。



从新婚到金婚模特走秀



三位老人正在挥毫泼墨



群众在“胡东乔理发工作室”理发

行政事务受理环节少、时限短、流程优

“现在办事跑趟少了、方便快捷,实话实说,工作人员态度很好,说话和气,让人有亲切感。”在中心办理残疾证的华亿社区居民郑建治说,他今年58岁,10多年前患上股骨头坏死病,给生活带来很大的影响,以前办理残疾证需要在民政局、医院等相关部门来来回回多次,现在好多了。西大街街道办事处主任张海军介绍说,行政事务受理中心多举措为群众提供满意的服务,确保环节少、时限短、流程优。

环境好。开放式大厅面积达400平方米,划分为接待区、等候区、办事区,在接待区安装电子排号系统,确保群众有序办事,等候区设有饮水机、图书架、报刊架等,消除群众久等感,办事区窗口人员统一着装,微笑服务,增加亲切感。

办事快。改变“社区+街道”的办事模式,将与群众密切相关的计生、民政、劳动保障等三大类20余

项服务事项全部集中在中心办理。同时将计生办、民政所、劳动保障事务所设在中心,作为后台服务,对窗口人员给予业务支持,并协助办理相关业务。

服务优。实行“一口式”服务,打破一个窗口只办一个事项的局限,实行一个窗口办理所有事项,安排5名业务素质高、办事干练沉稳、待人和善有耐心的工作人员作为窗口服务人员,做到业务“一口清”、群众办事一站办结。

信息全。为了支持“一口式”服务,委托专业软件公司,研发“居民信息管理系统”,将居民的基本信息和个性化信息进行录入,前台工作人员办理业务时,可以通过系统调取居民的婚姻状况、家庭情况、是否残疾或者低保人员等信息,为准备材料提供明晰的依据,确保能够当场办结的当场办结,真正做到让群众少跑腿,快办事、多办事。

文化活动中心服务项目丰富多彩,群众点赞

“来这里学习跳舞、合唱、葫芦丝、养生操、模特、手工制作等,通过学习锻炼,身体好,心情好,一切烦恼都忘了!”今年55岁的南顺城社区居民董女士高兴地说,以前闲暇时间都是去公园活动,现在都来服务中心学习锻炼,这儿啥都有,偶尔去公园散步。

据了解,“文化活动中心”是集社区教育、文化活动为一体的群众文化平台,内设13个活动室,开展30多项服务内容,可容纳300人同时进行活动,服务覆盖辖区2.5万名居民。

文化活动中心以“政府购买服务”的方式购买5个社会工作服务岗位,以志愿者作为馨家苑

为民服务的重要组成部分,以社工体系作为支撑文化中心运作的重要环节。通过设置儿童课堂、舞蹈排练室、运动康复室、棋牌活动室、社区大学和实践课堂、书画活动室、心灵茶吧和谢阿姨工作站(民族团结合小分队)等活动室,开展青少年儿童服务、中老年服务、图书阅览、教育培训等专业服务。

“文化活动中心在丰富居民健康文化生活的同时,进一步提高了辖区群众参与社区建设的积极性,营造了温馨、友爱、和谐的良好社会氛围,提升了社区居民的生活品质和社区归属感。”便民服务中心主任刘楠楠说。

“便民+生活站”形式多样,心贴心为民办实事

“便民+生活站”是结合党员群众的服务需求,打造的一个集物业服务、家政服务、理发、衣物救助等10余项服务的中心站点,在“便民+生活站”,便民服务中心秉承“低偿、自愿、优质”的原则,在立足于服务辖区党员群众的基础上,对困难党员、残疾人和低保家庭减免费用,让辖区党员群众就近享受“看单点菜”式的生活服务。

结合居民实际需求,充分发挥政府、社区、民间组织及居民个人在社区服务中的作用,重点打造“便民+生活站”,通过3种途径为群众提供更加方便的生活服务。一是设立服务热线。安

排专人接听群众来电,居民可以通过服务热线预约服务,由受理人员联系相关服务人员提供上门服务。二是提供现场服务。引入物业服务站、家政公司、“胡东乔”理发工作室、衣物救助站等10余项服务项目,秉承“低偿、自愿、优质”的原则,在立足于服务辖区居民群众的基础上,对孤寡老人、残疾人和困难家庭减免费用,让辖区居民就近享受“看单点菜”式的生活服务。三是微信预约服务。微信服务信息平台打造小区移动智能生活,辖区群众通过手机终端即可了解便民服务中心各种办理事项和服务内容,并通过微信平台预约各项便民服务。