

# 找准基层治理“心”坐标 推动便民服务再升级

## ——如意湖办事处创新为民服务“三举措”取得显著成效

“着力解决群众的操心事、烦心事,以为民谋利、为民尽责的实际成效取信于民。”既是习近平总书记对“不忘初心、牢记使命”主题教育工作的指示,也是对全体党员干部的具体要求。近年来,如意湖办事处始终坚持贯彻党的十八大、十九大及历次全会精神,紧紧围绕社区治理这一关系民生福祉的社会命题,以敢创新、抓实干、重反馈、提效能等多项抓手向辖区居民交出满意答卷。

记者 马燕 通讯员 卫雨晴



业务办理,百通岗窗口全包揽



问题咨询,三级微信平台全搞定



办事指南,便民服务墙全透明

### “三级微信平台”服务“如意人”

2017年,如意湖办事处以社区楼院为单位建立了三级微信平台,发挥着预约服务、精神传达、发布通知、能量传递、政策咨询、收集意见、联动应急7项功能,不知不觉已成为如意湖居民生活中的一部分。两年来,三级微信平台群主始终坚持第一

时间为居民推送利好政策,并且每日都会把办事处工作的信息和宣传报道发至群内,方便大家及时了解政府动态,更能随时知晓生活的方方面面中都有“如意人”的奉献和作为。为此,绿城百合社区党支部党员范老师曾写下“不为英雄只为民,

一心服务如意人”这样的诗句为办事处点赞叫好。除此之外,办事处每月还会以群主发布的信息质量、篇数为重要依据,每月对三级微信平台群主进行考核,确保辖区居民第一时间知晓办事处工作,切实感受到社区和谐美好的生活环境。

### “双管齐下”推行“百通岗”

今年11月,如意湖办事处“双管齐下”,先后在各社区推行“百通岗”,设立便民服务墙,“新配置”“上线”便使得社区为居民办事的效率直线上升。

“百通岗”主要采用“一站式+全能服务”新模式,同时通过创新工作平台、优化服务机制、培养全能型社区工作者,将原“一站式”便民服务大厅转化成“百通岗”全能服务,实现包括社区书记、主任在内的全体工作人员从“专人专岗”到“全能全岗”的转变,365天全年无休,社区的每一名工作人员都能熟练地为居民办理劳保、计生等各项业务,轻松处理党建、垃圾分类等各项工作,为居民服务提供100%的

专业保障。“百通岗”设立以来,居民办事找不到人、多次跑腿的窘境得以扭转,“只跑一次”的目标基本实现,社区公共服务运转更高效,社区工作者有更多的精力开展居民慰问、企业商户走访等活动,能够更加充分地了解社情民意,形成了更贴心、更务实的社区公共服务良性循环。

除了窗口服务能力的全能化,便民服务墙的设立更是极大提高了居民的自主性和能动性。在城市快节奏的生活中,大部分居民往往因为工作繁忙而没有时间去社区办理个人事务,有时专门跑一趟社区,也会因为程序不清、手续不全等原因无法一次性办理完毕。为了给群众办事提供更

多便利,办事处各社区还推出了社区便民微服务,主要包含:党建、计生、劳保、民政、商户等10大板块,近40项服务项目的办理条件、办事流程和所需材料都可以在便民墙上一目了然,居民按照实际需求随取随用,更可以通过智能手机扫描二维码获取对应信息,有效避免了“跑空”“多跑”现象的发生。“现在社区的办事窗口也有点像我们银行柜台的感觉了,业务一均衡,这办事效率用两字形容就是:真中!”居民周先生高兴地说。下一步,办事处还将实行全方位负责管理制,及时更新政策信息,定期对各个模块进行优化调整,为辖区居民提供更全面、更便捷的服务。

### 创新举措 打造美丽如意城区

本月中旬,上级部门到如意湖办事处联盟新社区党群服务中心调研基层政务公开工作情况时,在了解到三级微信平台建设、便民服务墙打造及“百通岗”人员配备模式后,一行人特别对办事处和社区在为辖区居民群众提供高品质、全方位服务中的创新举措予以了充分肯定,同时也提出了更高要求:一方面要切实发挥好三级微信平作用,努力实现“五全”目标;另一方面也要高标准提升,做实做细便民服务,使之真正成为惠民利民的重要手段。办事处将以此为激励,按照各级相关工作要,紧紧围绕居民的现实需求,不断调整和优化服务模块及工作方法,切实为辖区居民打通“绿色办事通道”,凝聚群众力量,共同打造美丽祥和、居民安居的如意城区。