



# 畅通办 线上办 上门办

## 丰产路街道政务服务做到群众心坎上

“咱们这里的服务太贴心了！我腿脚不灵便，你们就扶着我慢慢走；我眼睛看不太清，你们有专人帮助我在窗口填表，办事还办这么快。我是第一次享受到这样的服务。小伙子，谢谢你们！”日前，来金水区丰产路街道便民服务中心办事的程女士说。这是丰产路街道便民服务中心各窗口协同办公，贴心化、人性化服务的一个缩影。



工作人员耐心为办事老人指导

### “绿色通道”畅通办，架起便民连心桥

为有效减少特殊群体排队等候时间，丰产路街道便民服务中心开设“绿色通道”，针对医保、社保、民政等业务的高频办理事项不断优化办理流程、压

缩办理时限，让群众办事“马上就办、一次办好”。为更好地给特殊群体提供常态化的贴心服务，中心大厅内设置爱心专座，配备复印机、老花镜、饮用

水、医药箱等便民服务用品，并安排志愿者开展“红马甲”志愿服务，为办事群众提供咨询引导、打印复印、预约叫号、协助帮办等暖心服务。

### 线上线下相结合，高效服务零距离

丰产路街道便民服务中心采取线上线下相结合的方式，积极推行“互联网+政务”办事模式，提升网上应用体验，让“数据多跑路，

群众不跑腿”，让随时随地可办成为现实。服务大厅引导居民利用“郑好办”APP、街道自助一体机、社保专网等办理平台进行自助

办理，如个人养老查询单、灵活就业医保、发票领取等业务。群众只需动动手指，申报基数、查询单打印等业务就能在网上完成。

### 便民利民落实处，上门服务解民忧

该中心工作人员还走出服务柜台开展一系列上门服务，针对老幼病残等特殊群体，主动对接，全程帮办，指导业务申请，辅助填写表格，现场办证出证；积极推行告知承诺制和容缺受理服务模式，即在申请人主要材料齐全、次要材料欠

缺的情况下实行“容缺受理”“告知承诺”服务，在申请人作出书面承诺的基础上，窗口先行受理，待申请人在承诺期内提交补正材料后，窗口及时出具办理结果。“容缺受理”“告知承诺”工作制度极大提高了审批效率和服务质量。

下一步，丰产路街道便民服务中心将立足辖区实际，多措并举满足群众“就近、便利、高效”的办事需求，扎实开展好各项民生工作，不断提升辖区居民的获得感、幸福感。

记者 王翠 鲁慧  
通讯员 张天宏 文/图



## 从军营绿到网格蓝 当好群众的勤务员

本报讯(记者 刘伟平 朱翔宇) 每日在网格内巡视一次，发现社情民意随时记录，摸清每户居民情况……这是二七区福华街街道陇海中路社区市直下沉网格员郭鲁振自今年4月下沉网格后的工作缩影。

自进网入格以来，郭鲁振坚持每日在网格内巡视一次，两个多月累计上报随手记50余条，处理网格案件10余条，走访群众80余户，是居民群众眼中优秀的“勤务员”。

“我之前是一名军人，又是党员，去年11月转业到市信访局工作，今年4月下沉到陇海中路社区担任1号社区三级网格长。”郭鲁振说，16年的军旅生涯，让他秉承着“没有完成不了的任务，没有克服不了的困难，没有战胜不了的敌人”3个没有精神，全力做好基层工作。

为尽快掌握辖区情况，郭鲁振在工作中采用“地毯式”“错时入户”等方式，摸排整理居民信息，做到家庭情况清、人员类别清、区域设施清、隐患矛盾清。同时，针对特殊人群和孤寡老人，做到“早看窗帘，晚看灯”确保安全。不到1个月时间，郭鲁振便对社区人员构成了如指掌。

“你看看这上面漏的水印子，你们快想想办法

解决吧！”今年6月，郭鲁振在日常网格走访中，陇海中路3号院孟女士反映楼上住户的卫生间长时间渗水，导致其家中屋顶、墙面受损严重，私下沟通多次无果。详细了解情况后，郭鲁振迅速与专业维修师傅取得联系，查明原因，并协调维修，彻底解决了渗水问题。“为把邻里矛盾消除在萌芽状态，我又邀请两家人来到社区座谈，讲述和谐邻里关系的重要性，动之以情晓之以理，让双方握手言和，成功化解邻里矛盾”。

今年5月14日深夜，一场大风突袭市区。次日天刚微亮，看到网格工作提醒后，郭鲁振片刻不敢耽误，驱车15公里赶往所在网格。“楼院中的树木会不会被大风刮倒？”“孤寡老人王阿姨，门窗都关好了没？”路上，郭鲁振心中满是焦虑。早上6点，郭鲁振到达现场，只见街边商铺门头被风吹走，树被大风吹断，道路隔离栏被吹翻，路上一片狼藉，庆幸的是没有人员受伤。随即，他将情况通过“郑政钉”基层数字化工作台上报到街道城运中心，二级网格长立即接单受理任务，第一时间协调联系综合执法办并组织三级网格长、微网格长对吹断的树枝进行清理，保证了居民的正常通行。

### 社区暖心事

#### 老人突发疾病 网格员贴心守护

本报讯(记者 张国庆) “阿姨，你感觉怎么样？能听到我说话吗……”昨日上午，惠济区刘寨街道办事处清华园社区网格员巡查时，帮助了一名突发疾病的老人。

清华园社区网格员李思颖、鲁雪阳在开展网格内燃气安全巡查时，在一早餐店偶遇一位老人倒地。老人瘫坐在地，浑身出汗，意识较为清醒，拒绝他人拨打120。鲁雪阳和店员一起搀扶老人，安抚老人情绪，并用扇子为其降温。李思颖则立即联系了社区卫生服务中心医护人员。

此时李思颖认出了该老人是辖区网格内8号楼

居民，于是马上通过手机上的“党建引领网格化治理平台”找到老人家属联系方式，通知老人家属赶紧赶到现场。

在等待医护人员和老人家属到达期间，李思颖、鲁雪阳一直在老人身边照看，密切关注她的身体状况。5分钟后，老人家属赶到，及时将老人送往医院进行救治。

“幸好遇到你们及时帮助，不然我妈可能就有危险了，非常感谢你们……”当日中午，老人家属通过电话向社区表达了感谢。李思颖叮嘱其家属，要随时关注老人的身体情况，有什么事需要帮助可及时联系网格员。

### 高新区梧桐办事处：

## 办事就找“新小二” 基层“智”理更贴心

本报讯(记者 孙庆辉 通讯员 李悠) “‘新小二’真给我们居民解决问题！社区网格员宣传的时候，我还不太相信。前几天我们家因楼顶漏雨渗水，墙皮被损坏，报给物业好几天也没有动静，还是反映到微信小程序里的‘书记(主任)直通车’后，当天就安排师傅来解决。‘书记(主任)直通车’真是开到我们百姓的心坎里了。”提到“新小二”，家住高新区梧桐办事处冬青社区的王先生赞不绝口。

民生无小事，枝叶总关情。据了解，被王先生称赞的“新小二”是高新区梧桐办事处

对原“梧桐在线”微信小程序进行优化后的全新版本。小程序中的“书记(主任)直通车”也是结合辖区居民诉求新开通的功能模块，在一周前刚刚上线。

该模块由办事处专人负责收集、分派群众反映问题，按期受理、处置、限时办结。其中，小微事项由工作人员进行回复，重点高频事项由班子成员进行回复。办事处书记、主任不仅可以看到整个处置过程，还可以在事件处置各个环节进行批注督办。整个过程环环相扣、闭环处置，确保群众反映的问题件件有着落、事事有回应。上线仅一周，“书记(主任)

直通车”模块访问量达878次，受理办结了群众反映的物业管理、孩子上学、培训班退费等问题25件，群众满意度99%。

梧桐办事处相关负责人告诉记者，全新改版的“新小二”微信小程序进一步完善了“网格+”服务治理模式，除“书记(主任)直通车”外，还包含在线咨询、志愿服务、社区服务、文化活动、老人帮办、乐享联盟积分兑换等功能，真正将民情直通车开到群众“手里边”。如今，通过“新小二”小程序看看身边事、网上云办理、遇事“码”上报，正在成为梧桐办事处群众生活的新风尚。

