

34大项服务可“一站式”享受

姚家街道为民服务中心平均每天为上百人次服务

“来这里办事真快,服务态度也非常好!”这是来办事居民对姚家街道为民服务中心的普遍评价。姚家街道为民服务中心于2014年10月份正式运行,窗明几净,服务周到,10个综合业务窗口、3个应急工作窗口,竭诚为辖区居民服务。据为民服务中心相关负责人介绍,目前这里可以提供的服务项目众多,涵盖计生、社会事务、人力资源及社会保障等方面的34大项、50小项的服务。据保守估计,为民服务中心自投入运行以来,平均每天为上百人次提供各类服务。

文/片 本报记者 肖龙凤



居民薛女士到为民服务中心交档案。

头条链接

将开展“柜员制” 一站式服务



残疾人服务窗口热情为民服务。

据姚家街道为民服务中心相关负责人介绍,目前,这里可以提供计生、社会事务、人力资源及社会保障等方面的34大项、50小项的服务,基本涵盖了与居民有关的业务。与此同时,姚家街道办事处基础信息平台 and 业务流程平台正在开发、建设当中。在不久之后,依托这两大平台,各综合服务窗口将实现“柜员制”的标准化服务,无论居民办理哪一项服务,工作人员都能迅速告知所需的材料及办理流程,并为之办理。届时,这里的为民服务效率和质量将得到进一步提升。

份内事办好,“份外”事放心上

“你好,我想把档案送到这里来保管。”1月9日,居民薛女士来到姚家街道为民服务中心送档案,很快就办好了手续。“现在的政策真好,原来放在区人才交流服务中心,每年要交120元管理费。现在不用再交档案管理费了,放在这里我也放心。”薛女士说。

为民服务中心工作人员王冠男介绍,今年1月1

日起,按照中央相关要求,山东省各级人才服务机构取消了人事档案管理费,不少居民把人事档案转到街道上,近些天来送档案的人络绎不绝。

这里的 service 不但高效,而且非常贴心,除了把份内的事做好做精细,工作人员常做一些“额外”的工作,努力为居民排忧解难。辖区居民王先生去北

京跟女儿居住期间,查出患了肿瘤,需及时在京入院治疗,但身体向来挺好的他未提前提在济南做异地备案。按照济南市相关部门的办理周期,备案生效需一周时间,可能会影响到异地报销。了解到这一情况后,姚家街道为民服务中心工作人员刘冬及时跟市里相关部门汇报并协调,使王先生的异地备案

第二天即生效,没有影响到他的治疗和报销。

带孩子的居民来了,就帮着看会儿孩子;行动不便的老年人来了,赶紧上前搀扶……对工作人员贴心周到的服务,来为民服务中心办事的居民时有称赞。有的还特意送来瓜子、水果等表示感谢,每次工作人员都尽最大努力“拒收”。

赞

街道将建东部 最大社区活动中心

S02 街区

暖

社区大联欢 送上新年祝福

S03 街区

学

“社区国学讲堂” 首期收官

S06 国学

软硬件安排都最大限度便民、为民

姚家街道为民服务中心的空间布局、硬件配置与人员安排等都独具匠心,从细微处体现了姚家街道的为民服务的理念,最大限度方便居民。在人员配备上,街道专门优中选优、抽调精干力量,他们业务能力强、综合素质高、服务意识强,屡获居民表扬。

在空间布局上,为民服务中心大致划分为3个区域,南厅、北厅和后台区。南厅设有9个综合服务窗口,北厅设有1个残疾人服务窗口和3个应急工作窗口。南厅和北厅属于“前台区”,主要处理当时就能办结的业务,后台区则主要处理需要上传下达的业务,并承担着相关政策法规的咨询与解释职能。

在硬件上,为民服务



“话吧”非常具有设计感与美感。

中心配备了35台“高大上”的设备,包括电脑一体机、高拍仪、壁挂式显示屏、大型复印机等。其中复印机

免费为居民复印,居民只要带着身份证等相关资料的原件就能办理业务,不让居民跑第二趟腿,多的

时候一天能复印七八百张纸。

此外,北厅还设置了“话吧”,配置的桌椅极具设计感与美感,是居民填写资料与休息的好地方。考虑到残疾人的需求,进门处和厕所里都有无障



为方便残疾人准备的轮椅。

碍设施,北厅还备有轮椅。后台区还有一处小型会议区,便于就居民的疑难问题进行讨论和协调。整个为民服务中心还特意安装了地暖,让前来办事的居民感受到冬日的温馨。