

扫一扫,关注  
“解放路微平台”

齐鲁晚报

2015.10.30

星期五

# 解放路大社区

齐鲁晚报 解放路街道办事处 联办

贴心民政服务大厅实现“一门受理、协同办理”

## 贴心民政,服务就在咱身边

贴心民政服务大厅是创新服务模式、提高行政效能、打造服务型政府的一个重要平台和载体,长期以来,解放路街道办事处高度重视,以“上为政府解忧,下为百姓排难”为目标,统一设立“一门受理、协同办理”的社会救助机制,以减少行政审批程序和环节为原则,切实担负起为民服务、方便群众的职能,树立起政府窗口的良好形象。

文/片 本报记者 张九龙



贴心为民服务大厅可以为市民提供丰富的民政业务服务。

### 1 信息公开,晒出明白纸

在办事处驻地一楼,记者看到了贴心民政服务大厅。由于是下午,前来办理业务的市民并不多,但是各窗口的工作人员均热情相迎,随时准备为前来咨询和办理业务的居民服务。

据了解,“贴心民政”服务品牌的主题是“贴心民政、惠及百姓”,按照事前、事中、事后的服务过程,开展全程贴心服务,切实做到用心察民情、耐心释民惑、热心解民忧、全心为民生,为群众提供人性化、个性化的优质服务。

解放路街道党工委高度重视便民建设,为使贴心民政服务中心真正起到便民、惠民作用,有关部门从加强管理,完善制度入手,推行“七公开”制度,各种制度上墙,极大地方便了百姓。

所谓“七公开”就是惠民项目名称公开、低保等办事程序公开、申请条件公开、申报材料公开、切实办结时间公开、收费标准和收费依据公开。“到政府部门办事最怕排半天队却被告知办不了这项业务,现在好了,大厅里的各种业务信息完全公开,很方便查阅,帮老百姓节约了很多时间。”前来办理业务的居民刘先生称赞道。

在大厅,记者看到市民常办的业务都印成了小册子,便于前来办事的居民查阅。刘先生告诉记者,以前就怕到职能部门办业务,可是来到了解放路街道的贴心服务大厅却改变了他的看法。“各种信息非常透明,受理业务的工作人员对咱们都很热情,回答问题非常耐心细致。”



信息公开手册为市民提供了方便。

### 2 一站办结,少跑冤枉路

其实刘先生不知道,在这背后,是一套完善而严格的制度在规范着大厅的日常运行。“为了方便市民,我们大厅还实行了‘五规定’,即:一般事项直接办理,特殊事项承诺办理,重大事项联合办理,上报事项负责办理,控制事项明确答复。”贴心民政服务大厅工作人员介绍,首问责任制、一次性告知制、限时办结制、服务双岗制和考勤请假等制度的建立和对窗口工作人员的严格考核,为便民服务中心的正常运转提供了保障。

### 3 中午轮流值班来服务

为了方便居民办理业务,提高行政效能,解放路街道办事处还根据辖区实际情况,在贴心民政服务大厅采取了“集中办公”与“个别值班”相结合的形式。“集中办公”是指每逢周一至周五,工作日所有窗口工作人员准时满员到岗,并实行中午轮流值班工作制。“个别值班”是指如有工作人员外出办公时,一定安排AB岗工作人员到岗值班,以保证服务大厅的日常办公、咨询等工作。

由于中午需要轮流值班,大厅的工作人员相对辛苦,但是他们却毫不抱怨,对此他们有自己的理解。“民政人要怀着

为提高办事效率,让市民一站办结,少跑冤枉路,解放路街道办事处创新形式,实行贴心民政服务与街道政务公开一体化。在贴心民政服务建设中,将二者有机结合在一起,实现互相补充、互相监督、互相促进。

解放路街道办事处注重创新工作思路,做到“四个结合”:一是把贴心民政服务工作与目标考核相结合;二是把街道贴心民政服务中心与各贴心民政服务服务站工作相结合;三是把贴心民政服务工作与开展干部作风整顿、落实

科学发展观活动相结合;四是把贴心民政服务中心与党风廉政建设相结合。

通过这“四个结合”,有力地推进了贴心民政工作的开展,提高了便民服务质量和水平,取得了明显的实效。“这些措施促进了领导决策的民主科学化,增强了工作透明度,促进了党风廉政建设,促进了依法行政,改进了干部作风,密切了党群、干群关系,同时也改善了投资环境,促进了经济和社会事业的发展。”贴心民政服务大厅工作人员表示。

大爱之心,爱民之心,尽心做好民政工作,真心实意地去对待群众,关心群众、服务群众,把好事办好,让更多的困难群众切身感受到来自党和政府的温暖。”一位工作人员表示。

同时,大厅还结合山东省民政厅的统一精神,设立了统一的救助申请受理窗口。以建立完善“一门受理、协同办理”的社会救助机制为重点,创新社会救助方式,规范社会救助服务窗口功能,全面提升为民服务水平。

从天灾人祸到生老病死,从赈灾救济、最低生活保障到医疗救助,从婚丧嫁娶到五保供养,

从基层组织建设到社团管理,从流浪乞讨人员救助到农村住房保险,甚至关乎慈善的福利彩票管理……民政工作包容万象,关乎民生,连接民心,触及到社会生活的各个层面。

“心中为念农桑苦,耳里如闻饥冻声。”新形势下,民政工作有了更高的要求和目标。“保障和改善民生,绝非一个简单的口号,而是一项细致浩繁的工程,这一工程要用情作保证,要用心去完成。贴心服务大厅要充分发挥便民利民、为民服务的作用,做好连接政府和百姓的贴心桥梁。”解放路街道社事科工作人员介绍。

社区

齐鲁壹家  
活动真不少

S04版

人物

赵淑云:  
是党员就要闪光

S05版

活动

小小书画家  
快来展才艺

S08版