

姚家街道打造贴心社区为民服务中心

3年免费为民复印材料近2万张

近日,历下区姚家街道办事处转接到一个特殊的12345市民热线,拨打热线的居民不是想投诉,而是想通过热线感谢街道的社区为民服务中心,热心细致的服务给他解决了大难题。

文/片 通讯员
田际宏 刘杰

改善办公环境 提高服务标准

姚家街道办事处社区为民服务中心从2014年正式投用运营至今,群众频频点赞。除了转自12345市民热线的感谢专函,为民服务中心还收到不少群众赠送的锦旗,“热情周到”“办事认真”,简单的语言里投射出对该中心工作人员的认可。3年来,为民服务中心坚持做好公共就业、社会保障、职业培训三大中心工作,牢记为群众办好事,为群众办实事的使命,把服务抓手上,把群众放心上。

一支团结协作的服务团队
微笑服务令市民如沐春风

从寒冷的室外走进社区为民服务中心,居民瞬间温暖了。为民服务中心是整个姚家街道办事处唯一一处安装地暖的办公区域,目的就是为了让前来办事的市民能在舒适的环境下办理业务。整洁的大厅环境让人心情舒畅,而来自工作人员脸上的笑容更是令人如沐春风。

“您好!欢迎光临”“对不起让您久等了”“请别着急,我们马上给您办理”,工作人员的文明礼貌用语让前来办理社保业务的居民放下隔阂。办完业务的方先生说,“现在街道的服务真是越来越好了,给的解释不仅详细还通俗易懂。”

为民服务中心综合科科长程新每天会在大厅内巡视,观察工作人员的服务态度和礼貌用语使用情况,一旦有不规范行为和礼貌的行为就及时纠正。为此,她还总结了一套标准的窗口工作人员礼貌用语合集,工作人员在牢记这些礼貌用语的同时,也在鞭策自己规范服务行为。

为民服务中心工作业务繁琐,要求政策掌握透彻,没有高度的责任心和高尚的职业道德很难为民做到实处。在程新看来,要窗口工作人员始终面带

微笑面对群众,首先要让他们心中愉悦。因此,加强团队建设,培养团结协作精神是让全部工作人员保持微笑服务、团结协作的灵魂和动力。首先是创建和谐的工作氛围,同事间多交流,互帮互助;其次是及时化解矛盾,增强团结协作精神;再次是增强同事之间的信任,信任相处、感恩工作;最终是以良好的心态和精神风貌投入到实际工作中。

赵中华所在窗口主要负责单位退休职工的认证工作,即每年需要退休人员到街道签字以防止退休金被冒领。这一政策去年7月开始实施,很多退休人员并不理解,往往带着一股怨气前来。“有人来了,就把一股怨气发泄一通,有时候一二十分钟,我都可以耐心听着,等对方发泄完,再向他解释政策。”赵中华说,有时办完业务自己也会有点小情绪,但跟同事们聊聊,很快就能以崭新的心情投入到工作中,就是在这种友好、团结的团队里,自己才能始终保持良好的心态面向群众。

创新服务模式 业务办理标准化

姚家街道社区为民服务中心采取A角受理材料,B角具体办理的AB角模式。以职工办理门规统筹为例,居民到了服务中心到窗口提交材料,窗口工作人员A角接收材料后会向居民解释业务办理时间以及需要到哪里进行查体。A角工作人员将材料递交给对应的后台B角工作人员后,B角负责向市级呈报材料。

“这种前台接单,后台跑腿的形式,让群众到了服务中心,在一个窗口就能办理所有的业务,不用再像过去一样挨个窗口办理。”服务中心主任范斌说,以往群众跑腿,现在后台工作人员替群众跑腿,群众基本只跑一趟就能办理全部业务。

让群众少跑腿、省时间,除了AB角工作人员无缝对接,还



受益于姚家社区为民服务中心建立的辖区居民基础信息平台。范斌介绍,早在2014年11月到2015年7月,街道就从社区开始对辖区居民的基础信息进行统计登记,其中包括姓名、年龄、就业信息、育龄信息等,并以此为基础打造了居民基础信息平台。平台信息根据居民实际情况变动即时更新,保证信息的准确性和时效性。居民办理业务一旦涉及要居民提供这些信息时,只需要通过该平台刷一下身份证即可核实,不需要再通过社区居委会反复核实或居民开相关证明,大大提高了办事效率。

办事出实效,服务得民心,还得益于姚家社区为民服务中心建立了完善的监督管理机制,并总结出姚家街道版的“三严三实”,即严纪律、严言行、严要求;实接、实干、实效。要求工作人员严格要求自己的同时,精抓业务,最终打造出一支“大事面前迎头上、小事面前扎实干”的为民服务队伍。

此外,中心还采取一站式

全方位服务,推行一个窗口接单、一次性告知、一条龙服务、一站式办结的“四个一”标准,让群众少跑腿、办成事。

同时要求工作人员做到“五同一”,即:同一接单、同一解释、同一受理、同一答复、同一办结,有效避免多人接单、重复解释,转手延时现象的发生,做到群众口碑好、服务质量好。

免费为民印材料 3年耗纸2万张

姚家街道社区为民服务中心共有9名工作人员,其中6名是党员,这9名工作人员个个都爱钻研业务。记者了解到,目前有8名工作人员已经考取初级社工证,2人还考取了最高等级中级社工证。不断学习,坚持进步,这些工作人员个个都是为民服务的精兵强将。

此外,中心还开展创建“群众满意窗口”“党员先锋岗”“党员示范岗”“泉城学雷锋志愿服务岗”等优质服务品牌活动,激发一线为民服务活力。

自岗牌设立以来,为民办实事3000件、解答群众疑难问题4500余件。

记者了解到,中心建立3年以来,坚持为民免费复印各类材料、证件,仅此一项就为每名办事市民节省5元以上,提供免费纸张近2万张。

居民王女士母亲患重症住院,她代母亲前来社区服务大厅办理相关医保手续。但办理当天,她所带材料不全,如果第二天补齐材料再办,就可能导致手术费用报销不了。服务中心工作人员核实信息后,决定开通绿色通道,先帮她办好业务,第二天再补齐材料。为此,工作人员还专门为王女士单独跑了一趟,最终为王女士省下不少钱。王女士经历的就是特殊事项绿色办理流程。为了让群众零跑腿、少跑腿,中心研究制定了一般事项直接办理,特殊事项绿色办理、重大事项研究办理、上报事项负责办理的四项办理规定。自规定实施以来,群众办理业务提速50%,每年业务平均办理时间缩短5分钟以上。

社区 浆水泉路社区党委成立

资讯 预防流感济南方案出台