

高新区为民服务中心上榜国家级“青年文明号”单位

立足新起点，谱写服务新篇章

文/图 本报记者 孔茜 通讯员 张昕

重视发挥青年作用、注重青年团建工作，济宁高新区团委高度重视青年文明号创建工作，从省级复核到国家级申报、活动开展，为高新区为民服务中心创建青年文明号提供最大程度支持。10日，高新区为民服务中心再获殊荣，在市级、省级“青年文明号”称号的基础上，成功斩获了2017—2018年度全国青年文明号荣誉称号。为打造“高新特快”服务品牌，中心以“阳光、高效、便民、利民”服务为宗旨，立足政务服务，不断创新服务模式，先后推出了“一链办理”、“证照分离”、“园区代办”、“无感智办”等便民利企特色服务，多渠道提升市民办事满意度，助力打造高新区优质营商环境。



高新区为民服务中心成功斩获2017—2018年度全国青年文明号荣誉称号。

特色服务很便民 用心当好“店小二”

清晨的济宁高新区为民服务大厅内，来来往往的办事市民及不绝于耳的叫号声，让整个办事大厅显得十分热闹。“办业务最怕遗漏打印材料，这里能免费打印真是省了不少‘麻烦事’。”前来办理变更业务的刘女士表示，对为民服务中心的“贴心”服务她十分满意。

“除免费复印、打印外，中心还不断推出多项便民措施，让市民在办理业务时尽享优质服务。”济宁高新区为民服务中心主任何平称，为进一步方便群众办事，最大程度地满足群众的服务需求，为民服务中心内设有自助办税机、打证机等自助终端，方便群众事项办理，并配有手机加油站、自助上网区等便民设施。同时，中心还设立了“志愿服务站”，全年为办事群众提供业务咨询、帮办代办、失物招领、急救药箱、母婴护理、免费WIFI、公

共雨伞等服务。

以帮办代办为例，青年职工们不断将政务服务向外延伸，主动对接高新区各大园区，联合园区成立由34人组成的“智慧专员”帮办代办队伍，打造两级联动网格化服务，并通过举办“政务服务延伸到园区”专题活动，为企业提供多方位、全流程、精准化、保姆式代办帮办服务，当好服务企业的“店小二”。

贴心服务频获赞 市民频频表谢意

“没想到为民服务中心不动产窗口三个工作日，就解决了我们这十几年二十几年没解决的问题，我们这些职工真是特别激动。”近日，5名市民将“业务娴熟 处理神速”的锦旗送至高新区为民服务中心不动产登记窗口工作人员手中，以示感谢。

谈及困扰自己多年房改房问题的尹先生，不禁感慨万千。他说由于房产证所在的人保公司合并变更，没有及时办理资产的划转、转移手续，导

致了公司证件不齐全，自己和其他同事无法办理不动产证。但没想到的是，从初审时的耐心指导，列出缺失材料清单，到受理审核，几个工作日的时间就办完了一切手续，这一桩桩一件件，无论是工作人员的服务态度还是业务办理速度，都让尹先生和同事们感到特别暖心。

“像市民赠送锦旗的事时常都会有，而多数市民则更愿意通过书写感谢信、表扬信的方式，来表达感谢之情。”话音刚落，济宁高新区为民服务中心工作人员便从抽屉中拿出一个A4大小的文件夹。只见文件夹内从手写到打印的各式表扬信、感谢信一应俱全，一份份来自各企业、市民之手的信件，虽表述的事件、业务办理情况不同，其感谢之情却不尽相同，句句情真意切，都是夸赞工作人员服务态度好，办事效率高等。

据了解，为打造标准化管理服务，为民服务中心在窗口管理中坚持首问负责制、一次性告知、容缺受理、“窗口无否决权”机制、受理通知单制度

等服务，助推群众服务事项“一次办好”。多个窗口获得省市先进示范窗口荣誉表彰，仅2018年业务受理量达到1300459件，服务事项限时办结率100%，回访满意率在99%以上。

此外，针对特殊市民办事需求，为民服务中心还推出了延时服务、节假日预约服务，使中心真正成为“24小时不打烊”的政务服务大厅。

以荣誉称号为新起点 谱写优质服务新篇章

作为高新区集中公开办理行政审批事项及公共服务事项的服务机构，中心现拥有工作人员156名。其中，35岁以下的青年就占了总数的85%，承担起了高新区34个窗口单位，459项政务服务事项的受理或审批业务。以全程电子化办理企业设立登记业务为例，自2019年以来，已完成企业新设立1037户，同比增长70.28%。全程电子化的推进，既便利了市场主体准入，也有助于审批部门政府职能转变，

更有助于激活市场活力和优化营商环境。

为使窗口工作人员综合素质和业务能力提升，近年来，中心通过定期邀请专家、金牌礼仪培训师、开展“文明服务提升月”活动等方式，强化实训，表彰先进，全面提高青年队伍的业务知识及职业道德水平，促进比学赶超干事创业氛围的形成。

同时，中心为打造标准化管理服务，先后制定出台了《高新区市民中心服务标准化手册》《济宁高新区市民中心“为您着想”联办服务指南》《高新区“一次办好”事项清单》等材料，并推行“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的一窗受理模式，提高窗口服务的效率，实现群众服务少跑腿的目标。

“中心将以全国‘青年文明号’的荣誉称号为工作开展的新起点，立足窗口本职工作，不断努力拼搏，奋发超越，用更加优质高效的服务，充满蓬勃生机地书写‘青年文明号’的崭新华章。”何平说。

高新区应急管理局开展防灾减灾宣传活动

协力共驻共建，服务社区百姓

本报济宁5月12日讯(记者 王博文) 今年5月12日，是第十一个全国防灾减灾日，为有效增强群众防灾意识，10日上午，济宁高新区应急管理局在黄屯街道金色嘉苑第一社区开展了防灾减灾宣传活动。当日，应急管理局还与金色嘉苑第一社区签订了社区共驻共建协议书，今后，双方还将陆续开展各式共建活动。

在活动现场，应急管理局工作人员通过摆放突发

性灾害事故应急避险宣传版、发放防灾减灾宣传资料等形式进行了广泛宣传。并向群众介绍自然灾害、事故灾害等身边常见灾害事故的应对防范措施。

不少居民在拿到宣传资料后，认真的看了起来，遇到不懂的地方，还向工作人员及时进行询问，针对居民的提问，工作人员都进行了耐心的解答。“通过这次活动的开展，不仅让我增强了防灾减灾意

识，也让我学会了当遇到灾害事故时的应对能力。”居民许修建说。

通过此次“防灾减灾”宣传活动的开展，营造了全民参与防灾减灾和应急管理的良好社会氛围，唤起社会各界对防灾减灾工作的高度关注，在增强广大群众对防灾减灾意识的同时，切实提高广大群众防灾减灾意识和应对突发灾难避险能力，为辖区社会稳定营造了良好环境。



发放宣传材料，向市民讲解防灾减灾知识。 本报记者 王博文 摄