

# 优化便民服务 打造阳光政务

红石崖街道完善社区便民服务大厅窗口设置,让政务服务更便捷更高效

为更好地服务群众,营造“便民、高效、公正、公开”的政务服务环境,红石崖街道不断完善社区便民服务大厅窗口设置,简化工作程序,实行现场办公分片治理,强化协调功能,倾力打造全方位阳光政务服务环境。

## 提升便民程度 打造阳光政务

根据《镇(街道)便民服务大厅公共服务事项目录》要求,将社保、医疗、退休、失业登记、技能培训、创业补贴申请及政策咨询等与群众生活、社会稳定密切相关的服务事项均集中到便民服务大厅办理,建立健全首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结及“吐槽找茬”等制度机制,从严落实“双休日服务、午间服务和延时服务”有关规定,为服务对象提供便利。全面落实“一窗受理、一次办好”各项改革措施,杜绝办事拖拉、推诿扯皮、不担当、不作为、慢作为、乱作为等行为的发生。各窗口有专人负责,提高了办事效率。大厅公开服务事项,放置业务办理明白纸、事项办理政策文本及申请表填写范本,设置“百姓e站”自助服务机,并配备专人指导居民自助办事。同时,设有自助服务区,配置电脑、打印机、复印机、传真机和高拍仪等设备,方便群众免费复印、自助网上填报等,办事群众获得感、满意度不断提升。

开展“非工作时间政务服务”,在双休日和工作日午休时间向企业、群



街道提升政务服务水平,群众办事更便利快捷。

众提供服务,畅通延时服务、预约服务、错时服务等群众办事通道,解决企业、群众“上班没时间办、下班时间没处办”的堵点、痛点、难点问题。

## 加强日常监督 塑造良好窗口形象

抓好服务大厅日常监督检查工

作,落实责任。保持良好的工作秩序,落实“好、差、评”制度,畅通“一次一评”“一事一评”“综合点评”渠道,内强素质,外树形象。制定大厅工作职责、工作纪律、服务规范、工作人员守则、文明服务用语等服务制度,并在大厅内上墙公开,接受社会监督。建立健全各项考核制度,将业务办理与工作人员的考勤、工作纪律等情况,作为考核评价的重要内容,定期进行服务绩效

考核。

推行“窗口无否决权”服务机制,落实“找茬”工作处置制度,设置“找茬”窗口,开通线上“找茬”和线下“找茬”渠道,同时建立受理台账,提高服务效能。

## 创新服务形式 拓展服务方式

做好首问负责、限时办结、全程代办、延时服务、预约服务、并联审批等各项服务。对老弱病残等弱势群体采取上门服务的办法解决群众办事难的问题。针对建档立卡的贫困人员,采取“送技能上门”的方式,邀请西海岸新区劳动培训基地孙老师为戚家社区贫困人员提供一对一低压电工技术培训,使贫困人员掌握一技之长,实现技能就业,走上增收致富之路,切实提高贫困人员的劳动力技能水平和就业能力。

在街道45个村居分别设有1名专兼职代办员,针对不同业务申办对象的实际情况,及时实施代办、协办、咨办,实行无偿帮办代办服务,变“群众跑”为“代办跑”,真正实现“最多跑一次”,解决群众不会办、不知道找谁办的问题,让群众办事更加便利、快捷。

# 城乡居民临时困难救助

## 一、政策依据

《青岛西海岸新区困难居民临时救助实施细则》(青西新民〔2019〕203号)。

## 二、救助对象

持有黄岛区居民户籍的家庭(共同生活的家庭成员);申请救助之月起前一年度,在本区办理居住证满1年、就业或创业、有固定住所且家庭成员均在本区缴纳社会保险满1年的非青岛市户籍的外来转移人员家庭;在本区各类全日制普通高等院校就读的在校学生。

## 三、救助标准

临时救助原则上每户一年救助不超过两次,全年累计救助金额不超过30000元。

## 四、救助范围

### (一)急难型临时救助

主要包括因遭遇火灾、交通事故、人身伤害、见义勇为、爆炸等突发、意外事件,家庭成员突发疾病及遭遇其他特殊困难等原因,导致家庭基本生活暂时出现严重困难的临时救助。

### (二)支出型临时救助

对因患病、教育产生的家庭自负医疗费用、自负教育(子女在国家认可的全日制普通高等院校)费用等生活必需支出突然增加超出家庭承受能力,导致家庭基本生活在一定时期内出现严重困难、难以维持的临时救助。此类救助家庭应同时具备以下条件(低保家庭除外):1.在提出申请前6个月内,家庭可支配收入扣除自负医疗、教育等生活必需支出后,月人均可支配收入低于本区城市月低保标准;2.在提出申请前12个月家庭人均可支配收入低于本区上年度人均可支配收入;3.家庭财产(除家庭唯

一住房外)不超过20万元,其中金融资产符合城乡低保家庭财产认定条件。

## 五、办理程序

(一)信息核对。申请家庭成员共同签署《申请社会救助家庭诚信承诺和授权委托书》,自愿接受社会救助经办机构 and 核对机构对其家庭收入和财产状况进行核查,自愿承担法律责任。有未共同生活的赡(抚、扶)养人的,还应由赡(抚、扶)养人家庭成员签署诚信承诺和授权委托书。

(二)申请受理。以家庭为单位,由户主或其代理人以户主名义向户籍所在地镇(街道)提出申请,受申请人委托,村(居)可以代其提交低保申请及其相关材料。镇(街道)民政部门对符合条件的一次性告知提交材料,待材料齐全后予以正式受理。

(三)入户调查。调查人员采取入户调查等方式进行核查。

(四)审核和审批。低保审批权已委托下放至镇(街道),由镇(街道)社会救助审批领导小组负责审批。

1.审核。镇(街道)民政部门根据调查核实结果提出救助意见,公示无异议后报镇(街道)社会救助审批领导小组审批;

2.审批。镇(街道)社会救助审批领导小组全面审查后提出审批意见,审批通过的次月发放救助金。

## 六、办理时限

20个工作日

## 七、资金发放方式

通过代理金融机构实行社会化发放。  
镇街咨询电话:83163100。

