

张家楼街道便民服务中心全面升级,民生社会事业投入不断加大

服务再上新台阶 民生实事落实处

一窗受理全科服务 窗口设置更合理 群众办事更便捷

□本报记者 梁玉鹏

2019年年底,张家楼街道便民服务中心在全区率先实现一窗受理。通过对便民服务中心的管理体制整改提升、服务事项优化提升、管理机制完善提升、大厅形象规范提升“四个提升”,让业务办理变得更加务实便民、快速高效。

同时,街道还投入真金白银,不断加大对民生和社会事业的投入,推动居家养老服务落地落实,并确保相关民生基础设施的建设施工及按时交付使用。人民群众获得感、幸福感显著提升。

“这台叫号机是最新增设的,按照服务事项分类叫号,实现前台统一叫号,窗口分类处理。”张家楼街道便民服务中心主任李玉超指着一楼大厅入口处的叫号机介绍道。记者在服务大厅看到,每个窗口和自助服务区上方都增设了LED屏,显示窗口号码和受理类别。“除此之外,我们还按照区政务服务大厅规范化建设标准,设置了制度牌、服务事项牌、人员去向牌等各类标识牌。”李玉超告诉记者,将现有的12个窗口重新设置,靠近大厅门最东侧的两个窗口整合为一个引导服务台,后面设置8个便民窗口。在便民服务中心楼入门右侧设置群众休息区,增设政策查阅架和便民阅览设备;在便民大厅最西侧,设置更衣间,方便窗口人员更换工作服、放置个人物品,“通过这些整改措施,我们的便民大厅变得功能齐全、布局合理、环境整洁,最终达到群众满意的效果。”李玉超说道。

遵循便民利民、应进必进的原则,街道对原207项审批服务事项逐项深度梳理,保留群众需求量最大、服务群众最直接、提供服务最便捷的111项进行集中办理,其中可当场直接办理56项,受理后转后台办理55项。李玉超介绍,111项审批服务事项分为劳动保障类、综合服务类、行政审批类三类业务进行受理,根据业务量,每类业务配备2至4名窗口人员。“群众办理业务时,通过叫号机分类叫号,引导群众到相应类别窗口,即可实现一窗受理此类别内所有服务事项。”李玉超告诉记者,窗口人员可对当场办理的业务进行直接办理、直接出

件;对需要转后台审批办理的业务,由窗口人员负责材料的受理、审核、指导、收集、录入等工作,由后台相应联动部门负责材料的复审、审批等工作,如有需要出件的,办理完成后,交由前台窗口人员统一联系群众提供发件服务。

今年7月10日,在全街道启动了打造提升村级便民服务中心专项行动,针对村庄结构优化调整以来所面临的各种新情况,创新工作模式,不断探索运行新路径。李玉超告诉记者,街道便民服务中心按照“能放必放、应放尽放”原则,对村级便民服务中心进行了深度梳理,梳理后,统一制作了便民服务中心清单并在各村便民服务站显眼处进行了张贴;进一步细化便民服务中心办事流程,统一印制了办事指南在各村公示架摆放,方便群众查阅;同时,各村建立健全了场所使用、窗口服务、人员管理、绩效考核等制度体系。深入推行“一窗受理、全科服务”,实行“一次告知”“限时办结”“帮办代办”。

创新模式完善制度 养老服务全覆盖 服务水平再提升

记者了解到,根据《青岛西海岸新区管委办公室关于加快推进社区居家养老服务的实施意见》(青西新管办发〔2018〕132号)和《青岛西海岸新区关于推进社区居家养老服务工作的试点方案》要求,张家楼街道于2018年底,在全区范围内率先启动了农村社区居家养老服务试点工作。试点一年来,街道相继建成5处社区居家养老服务中心和6处社区居家养老服务驿站,11处居家养老服务场所的启用,构筑起街道、社区、村三级养老服务体系,有效辐射全街道所有老年人群体,率先实现全域范围内养老服务全覆盖。

街道通过不断完善服务标准、不断加大政府购买服务力度、不断推进养老布点合理化和不断优化服务方式,严格落实养老服务政策,积极探索养老新模式。通过实地查看、走访问询和信息平台数据监管等方式,不断加强对辖区内居家养老服务场所日常运营情况监督检查。及时受理

有关投诉,对服务人员服务内容不到位、服务时间不保证、老人不满意等问题,第一时间通知养老中心进行整改,整改不到位的提出辞退建议。严格的监管,有效遏制了违规事件的发生,保障了养老事业健康持续发展。

同时,建立监管机制,加强监督检查,养老事业得以持续健康发展。建立回访制度,镇、社区、村三级联动,经常性组织入户走访,征求服务对象对社区居家养老工作的意见建议。对老人或老人亲属子女反馈的意见认真对待,及时协调养老中心进行调整;接收到好的工作建议,立即落实到工作中。一年来,接受意见建议近百条,根据意见做出修改收费标准、调整入户范围、购置设备实施等工作上的改进20余次,养老服务水平在改进中不断优化提升。通过建立保障机制,加强协调配合,养老工作得以持续顺利开展。认真履行镇职责,在居家养老服务对象认定、数据统计,服务资金的申报和支付过程中,切实做到从保障和服务民生大局出发,不断加强对社区居家养老服务工作的领导,做到分工明确、责任到人,为社区居家养老服务工作提供了坚强保障,各项工作顺利开展。

加大投入民生为先 真金白银落实处 提升群众幸福感

记者从张家楼街道了解到,街道不断加大对民生和社会事业的投入力度,今年采用人大代表票决制票决实施了总投资750万的10件民生实事,进一步提升群众获得感和幸福感。实现了养老助老食堂街道全覆盖,共为街道3000余名老人提供每月150元的记账消费权限;街道为在张家楼卫生院首次住院的病人减免100元住院起付钱,个人自负部分再报销30%,共计投入资金25万元;开展了6期劳动力职业技能培训班,共培训了300余人次。在提升人居环境方面,投资144万元设置了14处处置大件垃圾回收点;进行了村居环境提升工程,对部分村居的排水沟进行修葺、铺设人行道板。

与此同时,不断完善基础设施。在街道驻地204国道沿线和老寨里驻地投资90余万元更换路灯杆7盏、安装路灯40盏;争取上级资金计划投资500万元修整13条道路,并对有关村胡同进行硬化。为卫生院配套空调40台,改善冬季取暖环境;投资10万元在西安子村新建大口井和泵房一座。



▲街道投入资金改善医疗卫生设施。



►养老助老食堂实现街道全覆盖。(资料图)