

“我们多服务,群众少跑腿”

周家桥街道社区事务受理服务中心这一年



“一网通办”特殊帮扶上门服务



手机教学、讲座宣传活动

2021年,周家桥街道社区事务受理服务中心始终坚持“人民城市人民建,人民城市为人民”重要理念,落实区委、区政府关于《2021年长宁区全面深化“一网通办”改革工作》的工作要求,打造线上线下优质服务枢纽,着力实现“便民利民、规范高效”,全力推进中心各项工作。

● 聚焦重点工作任务,夯实政务服务水平

严格落实市、区“好差评”系统和12345热线投诉整改相关要求,加强对政务服务评价、反馈、整改、监督的闭环管理,持续提升政务服务质量和效率。落实“陪办”机制,切实提升办事体验、提高好评率,中心推行“微笑服务示范岗”“排队等候限时30”“动态增加服务窗口”“两个免于提交”“爱心雨伞”亮证快办”等跨前服务举措。为确保员工能够有效解答群众的咨询和提问,中心每周组织员工开展相关专题培训会,牢牢树立员工的服务意识,主动引导、正确指导居民群众通过使用手机电子证照来办理相关业务。

● 加强宣传力度,着力提升网办量

为进一步巩固街道“一网通办”建设工作成效,打响长宁特色服务品牌,中心每月开

展2次以上的“一网通办”智能教学服务及宣传推广活动并呈送区政府办和运管中心有关部门,让社区内老年人及长者通过一对一手机教学服务,真正体验到自助办理服务的便捷。依托“一网通办”线上平台,中心开设了电子亮证优先窗口,重点打造“退休一件事”“助残一件事”“身故一件事”等网办件,做到“能网办、尽网办”,同时注重提升网上办理深度,有效提高全程网办率。

● 打造5分、10分、15分钟政务服务圈

街道辖区内设置了5台自助终端一体机延伸点,为企业单位和个人提供全方位的政务服务。在中山公寓居委会摆放了一台“一网通办”远程帮办系统,为本小区居民提供了“最后一公里”服务。中心主动开展为辖区内的孤老、80岁以上独居老人、行动不便的残障人士等有特殊需求的困难群体提供代办、帮办等主动上门服务,将综合受理台延伸到居民家中,在家中就能办,更好地精准帮扶,减少居民跑动次数。

● 争取实现24小时不打烊自助服务

推进自助终端集约化、智能化建设,推动自助终端入驻各类公共场所,拓展个人事项

预约、预审,缩小数字鸿沟。根据区政府办要求均衡自助办理区点位部署,在条件成熟的点位实现24小时不打烊自助服务。

● 强化“随申办”移动端建设

加强自助服务终端点位宣传引导,提高自助服务终端使用量。做强做优“长宁旗舰店”,不断推出个性化服务,确定服务事项,加大“长宁旗舰店”的宣传和推广应用。进一步巩固“一网通办”建设工作成效,打响长宁特色服务品牌。

● 提升服务温度

中心通过发放事务中心便民卡套,增加与居民的粘性,大力宣传一网通办延伸服务和上门服务,让更多的老人享受科技带来的便利,提高居民满意度。

今后,周家桥街道事务中心将继续以“一网通办”政务服务为依托,以服务对象为中心,实现“两个全覆盖”,以更高效、更便捷、更精准为目标,继续深化业务流程革命性再造,让“政府多费心”换“群众少操心”,“政府多服务”换“群众少跑腿”。深化“一网通办”三周年改革成效,提升“一网通办”品牌影响力。

周家桥街道召开2021年创评全国文明城区冲刺动员大会



2021年全国文明城区创评进入冲刺阶段,周家桥街道牢牢把握创评主阵地、主战场的定位,将文明创建工作与党史学习教育“我为群众办实事”实践活动相结合,全力以赴做好创评工作。

11月1日,街道召开2021年创评全国文明城区冲刺动员大会,街道全体班子成员、全体机关干部,各中心、中队、居民区负责人参加会议。会上,街道党工委副书记蒋寒青针对近期区文明巡访团、街道党建办巡查问题作了点评说明。街道办事处主任宋妮妮传达了区2021年创评全国文明城区冲刺动员大会精神,并针对街道存在的问题做具体部署。街道党委书记贾跃能对进一步抓好创建相关工作提出三点工作要求:

■ 深刻认识重要意义和形势压力,对症施策,坚决抓紧抓实创建任务

认真学习领会习近平总书记的重要论述,把文明城区建设摆在全局工作的重要位置,目前疫情防控等工作责任重、压力大,大家一定要将文明创建工作与党史学习教育、我为群众办实事、疫情防控等工作相结合。树牢坚决打赢“创建”攻坚战的决心,下定创建全国文明城区的信心,以时不待我、只争朝夕的紧迫感,用踏石留印、抓铁有痕的干劲,迎接这次创建实地考评。

■ 聚焦工作重点和关键环节,精准发力,坚决逐条逐项补齐创建短板

街道上下既要把过去的创建经验总结好,也要把今后的工作方向把握准,对症下药、标本兼治,着力抓重点、攻难点、创亮点,总的来说,就是要做到“三个提升”。一是提升市民文明素质,建设崇德向善的城区。二是提升城区管理水平,建设和谐宜居的城区。三是提升城区宣传力度,建设氛围浓厚的城区。

■ 狠抓组织领导和责任落实,全力以赴,坚决打好打赢创建攻坚战

要把创建迎检工作作为当前工作的重中之重来抓,绷紧这根弦,分秒必争、立即行动,凝心聚力、攻坚克难。一是要强化责任、抓好落实。二是要强化协调配合。三是要强化督促检查。



居民网上办理业务



党员志愿者窗口服务



微笑示范岗



“长宁延伸”中山公寓社区服务点