

小东门街道社区事务受理服务中心获评“5A”级

日前,市民政局首次公布了“2017-2019年社区事务受理服务中心标准化建设第三方评估”结果,小东门街道社区事务受理服务中心获评“5A”(优秀,90-100分)。

□记者 方雅欣 通讯员 薛坤蓉

“阿姨您好,请问您需要办理什么业务?”走进小东门社区事务受理中心(以下简称中心),工作人员正井然有序地忙碌着,他们有的在接待咨询,有的在登记预约信息,有的在收取办理材料……

在中心大厅,不仅设有“征求意见箱”、信息公告栏,还有政策材料免费取阅点、户外职工休息处等,一系列贴心细节,让前来办事的居民真切感受到了中心的人情味儿。

以往,许多居民办事的时候有这样的体会:办理流程复杂,耗费很多时间;材料不齐,要频繁跑好几趟……为了优化居民办事体验,市民政局牵头于2018年起全面推行“全市通办、一网通办”,中心统一执行“线上一网通办、线下一窗受理、一次办成、全市通办、全年无休”的工作模式,受理事项189项,涵盖人社、医保、民政、残联、卫健、住建、公安、粮食、总工会、档案、经信委、税务12大类,其中全市通办188项,一网通办188项,逐渐实现群众



“足不出户能办事,跑路最多跑一次”的愿望。

小东门街道“二元结构”明显,南外滩地区楼宇企业众多,聚集着大量的白领;而另一边的老城厢地区却住着很多老年人,每次办理业务都要花上半天时间。针对这一问题,中心对外推出事务受理服务延伸点,将服务送进了楼宇以及居民区。目前中心已在BFC大楼开设事务受理延伸点,主动嵌入金外滩国际广场、久事大厦楼宇党群服务站,提供现场业务申办服务,让白领不出大楼就能办成事。在居民区则设立了联络员制度,派遣经验丰富的前台综合受理人员与居委无缝衔接,做好居委全岗通工作的相关政策指导,让居民少跑路。这一服务举措自实施以来,受到了企业白领以及周边居民的一致好评。

此外,中心还自主开发了救助精准化管理系统,整合民政、残联、住房保障等条线工作,统

筹归集近30项救助数据,形成综合救助清单,实现“应救尽救、不重复救助和不漏救”,同时严格把控救助资金申请、审核、发放等环节,切实保证各项民政专项资金的安全运行。去年6月,一位居民来到中心前台请求救助。经询问,原来是其家人患病住院,家中已自费30余万元,无力承担后续费用。鉴于其特殊情况,中心后台医保、民政医疗救助联动,在符合政策的前提下,对其家人进行指导救助,最终以最快的速度大大缓解了经济压力,受到家属一致肯定。

目前中心共有工作人员46人,其中党员15人(包括预备党员),是中心的中坚力量。为了进一步提高窗口人员的服务意识和业务水平,中心还设立党员先锋岗、党员值班长等制度,充分发挥党员先锋模范作用,为来电、来访群众提供高效优质的服务;同时结合文明城区创建、标准化建设评估和窗口“好差



评”评比,主动查找问题、加强整改,树立良好的窗口形象,不断提升服务质量。

2020年,中心将在街道办事处领导和市区各业务部门的指导下,紧紧围绕为民服务宗旨,进一步加强服务精细化、流程科学化、管理制度化,确保各项惠民政策落实到位,切实提升群众满意度。

旧日童趣 重回社区

孙家弄精神文明宣传墙面建造落成

□通讯员 颜世华

2020年初,孙家弄完成精神文明宣传墙面建造落成,这面新颖的精神文明宣传墙吸引了附近社区居民的好奇目光,居民们看到墙面上的图画与配文,仿佛时光倒转回了自己儿时在弄堂内游玩的时光,踢毽子、跳皮筋、打弹子等等……各式各样的童年游戏,使得不少居民脸上纷纷挂上了一抹童真的微笑。

在文化墙落成之前,这里是一个由铁栅栏围起来的绿化带,以前来来往往的人群,随意乱扔垃圾将这块绿化带变成一个藏污纳垢的垃圾场,夏天刺鼻的味道和蚊蝇灾害,给周围居民带来了很大的困扰。为了解决这一个社区居住环境的顽疾,小东门街道秉承弘扬“传统文化”,坚定“文化自信”的原则,制定了一个以“回归社区弄堂文化”为主题的方案,将原来的铁栅栏换成了一面面涂鸦墙,为了勾起居民朋友们上海老弄堂的儿时记忆,街道在涂鸦墙上画上了9种儿时弄堂游戏并配有游戏的文字介绍,让老一代居民回顾往昔的同时,也方便让年轻一代孩子学习了解自己父母辈童年时的弄堂风貌。

“弄堂文化”是上海独有的海派文化,需要一代代人传承下去,通过不同方法方式来保护和传承传统文化,也是为下一代人留下珍贵的一份文化瑰宝。



纠错有奖 欢迎大家来做“啄木鸟”

如果您在阅读本月《社区晨报》时发现任何差错,可关注微信公众号“上海社区发布”并于后台留言,将您发现的问题发送给我们(注明报纸名称、所在版面、文章名称、差错细节,本期截止日期为3月1日)。本月纠错质量最高的一位读者,将成为最佳“啄木鸟”,并获得100元的现金奖励;本月纠错质量相对较高的另外十位读者,则将成为优秀“啄木鸟”,并获得纪念品一份。

2020年1月优秀“啄木鸟”:张德胜、严志明、朱金娣、沈士俊、徐颖、邵晓华、赵水生、路永敏、蒋志豪、杨保飞

2020年1月最佳“啄木鸟”:陈金生



扫描二维码关注“上海社区发布”

