

【大调研纪实】

规范办理流程 家门口服务再升级

为打通为民服务“最后一公里”，方便居民就近办事，2018年3月以来，仙霞街道社区事务受理服务中心全面启动“全市通办”事项共计161项。中心各条线业务骨干积极制定培训计划，并通过培训、考核、再培训的方式规范各项事务办理流程，通过落实“四个抓”工作，实现从“专科医生”到“全科医生”的转变，并努力实现“一口受理、一次办结、全市通办、全年无休”。

抓队伍建设，提升窗口团队“全面手”综合素质。抓岗位建功，在综合受理窗口设立“党员示范岗”、“党员先锋岗”、“党员责任区”，在服务中主动亮身份、亮岗位、亮承诺，增添窗口服务的“温度”。开展岗位练兵、开设学习讲堂，综合窗口工作人员齐参与、党员带头讲，174项业务分批次、分重点的学习，开展模拟场景演练，全面准确地吃透惠民政策，让综合窗口工



中心窗口接待

作人员具备“全面手”的综合素质能力。

抓制度建设，提升窗口受理流程规范化程度。受理中心建立规章制度，全面落实服务事项、办事流程、建设规范、标识标牌、管理软件。

综合受理窗口建立首问责任制、一次告知制、限时办结制，办理业务提供告知单或温馨提示单，出具受理单或收件凭证，缩短居民等候时间以及减少往返次数；通过实行“刷证办事”，避免居民信息的泄露；增设窗

口“绿色通道”，为老弱居民或者办理简单业务的居民提供便利；当办事居民等待时间平均达到15分钟，开设机动窗口，同时还可以办理预约服务，通过规范优化受理流程，让居民感动到窗口便捷亲和的服务。

抓案例分析，提升窗口工作精准化程度。针对办理业务居民的个性化需求，受理中心每周汇总“典型案例”，每月开展“案例分析”，面对办事居民无法提供齐全的材料时，窗口工作人员耐心倾听，在尽心做好政策解答的同时，为居民想办法、出主意，帮助居民找寻可以提供证明、文件、材料的其他渠道，通过一件件难题的化解，让居民感受到窗口真心诚意的服务。

抓延伸服务，提升工作流程科学化水平。综合受理窗口牢固树立全心全意为民服务理念，大力推进事后延伸服务，关注惠民政策下沉盲区和死角，让居民在第一时间及

时全面准确地了解惠民政策。根据困难家庭自身状况把握好政策的灵活度和尺度，完成精准施策，确保困难家庭帮扶最优化和帮扶有效性。今年以来窗口工作人员上门代理服务20次，下沉居民区服务5次。仙霞街道社区事务受理服务中心窗口也被评为本年度长宁区“优秀共产党员示范岗”。（社区事务受理中心）



工作人员耐心接待居民

区少数民族联合会仙霞分会第三次代表大会召开

11月22日，仙霞街道召开长宁区少数民族联合会仙霞分会第三次代表大会。区委统战部副部长、区民宗办主任张平浔、街道党工委副书记方静燕出席会议。

第二届理事会会长马伟国代表民族联第二届理事会作了工作报告。报告既对过去五年工作进行了全面回顾和总结，又对街道民族联第三届理事会工作提出了初步建议和殷切希望。随后，大会审议并通过了《长宁区少数民族联合会仙霞社区分会章程》的修改意见，并圆满完成第三届民族联分会换届选举工作。

街道党工委副书记方静燕向新一届班子表示祝贺，并提出三点希望：一是要贯彻落实十九大精神，更好地团结引领各少数民族同胞。二是三个下功夫，在健全网络、提升服务上下功夫，在建言献策、服务需求上下功夫，在维护权益、排忧解难上下功夫，形成良好的运作机制，不断提升少数民族工作水平。三是围绕创新社会治理，不断扩大街道民族联影



响力、凝聚力，创新机制、拓展思路、更新理念，通过激发活力、汇聚合力共同推动仙霞社区的新发展。

区委统战部副部长、区民宗办主任张平浔对街道第三次代表大会顺利圆满召开表示

祝贺，并提出希望，希望新一届班子在区少数民族联合会的指导下，在街道党工委的领导下，发扬传统、保持特色、凝心聚力、开拓创新，进一步发挥好桥梁纽带作用，扎扎实实为少数民族同胞服务。

【所长讲防范】

这种网恋不靠谱 “外籍爱人”骗走120万

前不久，市民张女士通过某婚恋网站结识了一名即将退役的美国大兵。经过交往，该大兵明确表示了愿来中国与张女士组建家庭的意愿。然而，一封封署名为“联合国”的邮件，打破了平静：“大兵战场上不幸负伤，护送至中国的专用飞机须支付费用40万元人民币”、“替补用的士兵，须支付费用15万元人民币”、“飞机被击落，帮助搜索救援，须支付费用53万元人民币”……当爱人“美国大兵”请求先行垫付时，张女士毫不犹豫地进行了转账。

汇出120余万元后，但“大兵”仍未出现，意识到被骗后的张女士终于报案，经警方的努力，现已追回人民币100余万元，案件还在进一步调查中。据张女士回忆，收到联合国信件时，心中百感交集，感的是自己的爱人真的从事这么高尚的职业，急的是要赶快救他。但万万没想到的是，这完全是一场骗局。

此类案件的诈骗手段主要分成三步，首先是在交友网站上伪装成外籍退役军人的身份结识女性。接着以恋爱为“道德绑架”，借受伤救治、医疗为由寻求帮助。最后让被害人汇款、转账，实施诈骗。

在数字时代日益现代化的今天，网恋已经成为了人们恋爱交友的一种方式，可是网络上鱼龙混杂，良莠不齐，较易成为诈骗分子盯上的“温床”，近期以冒充外籍军人身份，向被害人索要财物的案件时有发生，有必要引起高度警惕，“外籍军人”、“网恋”、“借款”、尤其是“联合国的来信”，一旦在聊天中出现以上关键词，均可直接视为诈骗，可以拨打110向警方报警，切勿轻信！

（仙霞路派出所）

纠错有奖

欢迎大家来做“啄木鸟”

为提高报纸出版质量，本报特开通纠错渠道。如果您在阅读本期《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，将您发现的差错发送给我们（注明报纸名称、所在版面、文章名称、差错细节，也可以直接发送报纸截图）。

如果您纠错正确，就可获得一份由报社特别准备的小礼品。另外，每月纠错最多、正确率最高的“啄木鸟”，还将获得最高200元的额外奖励。报纸纠错时限为正式出版后一个月内（以出报日期为准）。

特别致谢上月的“啄木鸟”：崔静宇、沈庆麟、沈振远、严志明、陈银凤、邵晓华、章学锋、徐俊培

扫描二维码关注“上海社区发布”

平安仙霞

突发火情，我们该怎么办？

冬季来临，防火安全尤须特别关注。近期，仙霞社区内发生两起火情，好在发现及时，在消防人员到场时火都已扑灭，但由于处理的方式不同，还是导致了不一样的结果。

案例一：11月11日下午，茅台路一居民家中厨房冒出浓烟，对楼居民发现后立马报告居委。接报后，居委干部、物业、保安第一时间到达现场，拿起楼道的灭火器冲进居民家中帮助灭火，同时电话报火警。经过现场及时处置扑灭了火灾，居委干部立即再次拨打119解除火警。

案例二：11月14日，仙霞路一五楼楼道堆放纸箱被可燃物引燃引发火情，由于纸箱堆放于水表下方，起火后水表被烧坏，引发漏水，十多分钟内已经“水漫金山”。居民发现漏水后，拨打居委电话，居委因是漏水告知居民拨打物业电话，不巧的是物业维修

工因伤无法及时到场处置。无奈下居民只得拨打110及119，此时距离事发已过去将近30分钟，造成整栋楼漏水，侥幸的是火被水表箱漏水扑灭。而且居民报警时并未直接说明具体情况，导致消防队以“火警”为由出警，到达现场转而排水，又耽误了不少宝贵时间。

点评：仙霞社区内的人流密集场所和居民区一般都在保安室设有微型消防站，楼道内也通常设有小型灭火器。日常生活中，居民只要发现火情，都可以直接拨打119火警电话，同时就近寻找保安、居委报告，青壮年可以直接参与灭火扑救。居民在等待救援的同时开展自救，就可以最大限度地避免直接损失和后续次生灾害的发生。另外，如果消防未到场，火已扑灭，则要记得再次拨打119消除火警，减少无谓出警。

（街道平安办）