

# 面对面服务 贴心交流

## ——平城区水泊寺街道便民服务中心“融入式”服务暖民心

整合服务资源,创新服务模式,提升服务效能,自“我为群众办实事”实践活动开展以来,平城区水泊寺街道不断创新工作思路,强化服务功能,改造升级完成了便民服务中心建设,提高了工作效能。

**场所建设凸显人文关怀。**水泊寺街道综合便民服务中心不断优化中心布局,升级后,刻板的封闭式办事窗口变为集民政、计生、居民医保、养老保险、证照办理等功能为一体的环形开放式业务办理窗口,最大程度将与群众生活息息相关的高频事项统一纳入到便民服务中心办理,打造街道

服务大平台;工作人员统一着灰色服务马甲,佩戴统一工牌,党员佩戴党徽,亮明身份,提供党员先锋示范服务;便民中心整体选用温馨亮丽的色彩搭配,入口处设置了志愿者服务台和便民休息点,配备测温登记、消杀用品、医药急救箱和饮水设备,充分满足群众办事诉求,为居民群众营造轻松、舒适的办事氛围。

**业务办理注重规范高效。**便民服务中心以标准化、规范化、优质化和人性化建设为目标,制定《街道便民服务中心工作人员行为规范》《一次性告知制度》《限时办结制

度》等规章制度,明确岗位职责、规范工作流程。为给群众提供便利,工作人员秉承办事从简的原则,积极主动公开各类办事流程、服务事项、办理程序和服务指南,做到办理事项“零差错”,积极打造以“一张笑脸、一份真情、一图告知、一站办结、一次回访、一流体验”为核心内涵的“六个一”服务品牌。

**提供服务重视细节把控。**坚持推行“三声、四清、五用心”标准化工作要求,三声即来有迎声、问有答声、走有送声;四清即咨询一次讲清、表格一次发清、材料一次收

清、内容一次审清;五用心即接待群众要热心、倾听诉求要耐心、答疑解惑要贴心、办理业务要细心、帮扶救助要尽心。坚持一切服务以让群众满意为出发点,面对面、心贴心、实打实做好群众工作,注重详细解释、耐心答复、正确引导前来咨询和办理业务的居民,扎扎实实解决好人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题,最困难、最忧虑、最急迫的实际问题,让群众能够时刻感受到便民服务中心的贴心和温暖,畅通了服务群众“最后一公里”。

本报记者 段雨萌

### “河东”“云波”物业倾情奉献

## 3个小区88名学子收到爱心礼包

本报讯(记者 邱东芳)8月14日至18日,在平城区御滨花园、金港丽城、华田苑小区,一场由市河东物业公司、云波物业公司发起的爱心活动分期分批进行,小区业主中顺利升入高中、大学的优秀学子陆续收到了物业公司的祝福礼品,小区和谐温情,洋溢着满满的正能量。

14日上午,市河东物业公司献爱心活动首先在御滨花园小区拉开帷幕。积极、科学做好疫情防控,河东物业公司严格控制人员聚集,分期为小区业主中顺利升入高中、大学的孩子送上贺信、拉杆箱等礼品,鼓励孩子们再接再厉,继续奋斗,在人生道路上绽放最美青春。接过物业公司的爱心礼品,孩子们礼貌地道

谢,并表示愿意在假期里参加小区的志愿服务活动,身体力行地回报社会,为建设美好家园出一份力。

据了解,今年市河东物业公司、云波物业公司共为御滨花园、金港丽城、华田苑小区业主88名学子送上了爱心礼包,这其中还包括去年受疫情影响未领取礼品的学子。该物业负责人侯力萍表示,这一活动物业公司已经举办了六届,今后也将一如既往地做下去。她说住宅小区是一个大家庭,物业公司和业主只要齐心协力,通过举办各种活动,弘扬正能量,小区的事情就会越办越好,小区的环境就会越来越美,物业与业主关系的也将越来越融洽。



爱心礼物发放现场

## 汇集社会力量 助力疫情防控

本报讯(记者 孙露)开展防疫消杀保障及公共安全培训、协助社区摸排疫苗接种情况……连日来,平城区第二届政府向社会力量购买服务中涌现出许多有志愿精神的社会组织,他们主动配合街道社区开展了多种形式的助力疫情防控志愿服务。

为了全力筑牢疫情防控屏障,大同蓝天救援队协助清远街道对辖区商场、社区、学校等场所进行防疫消杀,并大力宣传公共安全防疫知识,引导广大居民佩戴口罩,提升公共卫生风险防控意识。市小草社工服务中心协助新华街道新悦社区积极开展新冠疫苗接种入户宣传摸排工作,两天半的时间完成入户登记759户,并配合做好疫苗临时接种点的登记、测温、发号、维持秩序等服务。平城区腾渊文化传媒有限公司组织工作人员配合社区对辖区居民进行电话回访,询问疫苗接种情况,并对未接种疫苗的居民进行信息登记,切实做到底数清、情况明。各类社会组织勇于担当、主动作为,踊跃对接购买服务的街道社区,充分发挥专业优势,以实际行动为筑牢疫情防控屏障贡献力量。

## 爱心义剪 情暖老人

本报讯(记者 孙露)近日,平城区马军营街道绿洲西城社区携手大山理发店,在绿洲西城三区广场免费为60岁以上的老人理发,赢得老人们称赞。

当日上午,社区工作人员一大早来到服务点,搭好了帐篷,摆好了凳子,得知消息的老人们也有序排队准备理发。三位理发师准备好用具,一边听取老人们对于发型的要求,一边与老人们话家常,不一会儿,老人们的精气神显现出来。看着镜子里精干的发型,老人们脸上洋溢着满意的笑容。社区居民王桂兰说,自己行动不方便,在家门口理个清爽的发型,真是太高兴了。居民们一致表示,社区组织义务理发真是为民着想,希望社区能经常组织这样的便民活动。绿洲西城社区相关负责人表示,今后还会开展各类便民服务活动,为居民办实事、办好事。

## 清扫卫生

本报讯(记者 杨翠叶)为进一步推动全国文明城市创建工作,17日,平城区水泊寺街道联合中信银行大同分行在沙岭村便民市场开展卫生清扫活动。

在现场,大家分组分工,拿起扫把、铲子、夹子等工具,走进街道路旁,对卫生死角、垃圾堆放点、“牛皮癣”等薄弱点进行了整治清扫。同时,他们还向临街商户宣传卫生常识,号召广大居民爱护环境、不乱扔杂物,树立文明卫生意识,争当保护环境的倡导者、参与者,为提升辖区环境、创建干净整洁的街道贡献力量。经过大家的共同努力,沙岭村便民市场变得干净整洁了,过往群众纷纷点赞。



## 清理危树

本报讯(记者 段雨萌)发现危树隐患,社区迅速协调解决,日前,平城区迎宾街道明珠社区这一举动受到居民好评。

近日,明珠社区网格员在日常巡查中发现,振华南街小区有一棵柳树长势倾斜,树枝垂落至电线区域,部分树枝已悄然“伸入”到居民家中,存有安全隐患。明珠社区立即与平城区园林处、平城区环境卫生服务中心等部门取得联系,并多次到小区实地查看,经分析后制定了科学的砍伐方案。社区网格员立即行动,通知居民、设置危险警示标识、协调联系有关部门、安排专人现场对接,并组织专业伐木人员携带专业器械,调用一台吊车开始伐树。经过3个多小时的作业,工作人员成功完成危树清理。

