

我市“四聚焦”提升政务服务“四力”

通讯员 徐建琼

我市围绕“廉洁、高效、务实、规范、便利”的服务宗旨,聚焦6S管理、多维整合、文化浸润、特色服务四个方面发力,助力营商环境持续优化。

聚焦6S管理提升制度执行力。在全市政务服务系统推行“6S”管理模式,量身定制《安康市政务服务中心6S管理标准》,围绕基础设施、标识标志、物品摆放、服务素养、安全管理等方面,统一规范管理。规范物品摆放,所有物品按照“一条线”标准,逐一进行标准化定位、分类放置;规范服务行为,严格落实首问负责、一次告知、限时办结、好差评等制度;规范服务形象,从仪容、仪表、表情、姿势、手势、语言6个方面细分标准;规范服务礼仪,推行导办服务“四步曲”、窗口服务“五步曲”礼仪标准;规范服务流程,严格执行岗前三自查、岗中五规范、岗后三整理岗位标准;规范安全管理,制定安全生产标准,加强防火、防汛等安全教育和培训,提高工作人员安全意识和应急处理能力;规范监督管理。制定《文明服务和监督管理工作标准》《工作人员手机使用管理规定》,不定期巡查、电子监控抽查,常态化监督管理制度执行情况,及时发现、纠正不规

范服务行为,形成“红黑榜”公开晾晒并纳入绩效考核,形成管理长效机制。

聚焦多维整合提升服务创新力。整合导服台、“办不成事”反映窗口、帮办代办窗口和学雷锋志愿服务站服务功能,打造政务服务大厅“总客服台”,推行咨询导办、志愿服务与“兜底服务”协调工作机制,6名“小安”帮办专员通过提前介入、主动问需、积极引导、帮办代办等一站式全流程服务;整合4个单项医保业务窗口探索设立3个医保“综合窗口”,全量入驻参保登记、生育保险、职工大病救助等22项医保业务,办事群众在一个窗口就能享受全流程服务;探索打破业务警种壁垒,集成整合公安、交警、出入境、车驾管窗口,打造3个公安综合窗口,方便群众只跑一个窗口、办成多件事;将原本需要分别在税务和不动产登记窗口办理的不动产登记涉税业务,集成整合到同一窗口办理,推动不动产登记更加便利化,切实提升群众办事体验和效率。

聚焦文化浸润提升队伍凝聚力。建立健全系统化、多元化、常态化学习机制,通过每周“双例会”、每月党组理论学习中心组学习、每季度协管人员集训等学习机制,全员

集中学习充电。举办全市行政审批服务系统“岗位大练兵 业务大比拼”知识竞赛等活动检验学习成效。定期开展“红旗窗口”“服务标兵”“最美政务人”“形象大使”评选活动,立标杆树榜样。举办3期政务服务办事员职业技能培训班,全市首批211名综合窗口工作人员通过资格认定考试实现持证上岗。创新开展“我是崇德向上安康人 我为文明安康代言”活动,6名代言人激情宣讲,用行动诠释文明内涵。实时收集政务服务暖心故事,以多种形式在各类媒体平台展示,激发干部职工向上向善热情,强化“主人翁”意识。举行全市行政审批服务系统庆祝中华人民共和国成立75周年文艺汇演,市本级、12个县(区、市)行政审批服务局共900余名演职人员齐上阵,展示“审批政务人”良好精神风貌和服务形象,凝聚团结奋斗力量。

聚焦特色服务提升新质服务力。树立窗口“无否决权”理念,在全市推行《窗口“无否决权”服务机制》,严格落实首问负责、一次告知、限时办结等制度,用心用力帮助群众把事办好。将企业、群众咨询的高频事项收集整理印制《导办指引》,方便工作人员熟练掌握本窗口以外的业务办理流程,提高导

办服务的精准度。开展咨询导办岗轮值工作,将各科室30余名协管人员轮流下沉至政务服务大厅帮办代办专区,通过主动问需,为群众提供“保姆式”服务。实施“四免”服务,即免费印章刻制、免费复印、免费邮寄、免费便民服务。提倡“当日业务当日毕”,主动为临近下班来的群众提供延时服务。为紧急或重大事项开通绿色通道,特事特办,对于行动不便的群众,主动提供上门服务、预约服务,依托12345热线,创新开通“打电话能办事”功能,推行老年公益卡办卡、移车服务、交通违章查询、企业信息查询、客运汽车购票、办事指南查询、不动产信息查询等10件事可打电话办理。建设涉企服务专区、24小时自助服务区、标准化母婴室,让企业群众享受更加便捷高效便民的政务服务。1至10月,安康市政务大厅共办理各类业务21万件,群众满意率100%,提供延时服务591人次,帮办代办15749件,上门服务22件,为1万余人次免费复印文件资料10万份,免费邮寄服务1592件,收到企业赠送锦旗39面,各类口头及书面表扬180人次。

岚皋出台社会工作任务清单

本报讯(通讯员 李姝特)近日,岚皋县委社会工作部出台《岚皋县镇、部门社会工作任务清单(试行)》(以下简称《工作清单》),逐项梳理各级职责分工,以县委社会工作部任务清单、各镇社会工作任务清单、部门社会工作共性任务清单、部门社会工作个性任务清单四块内容为主,厘清县委社会工作部和各镇职能职责和具体任务,明确各部门协调协作事项,形成左右协同、上下联动的社会工作组织体系,整体提升工作效能。

《工作清单》从统筹指导人民信访和基层政权建设、党建引领基层治理和基层政权建设、全国性行业协会商会党的工作、“两企三新”党建工作、志愿服务和指导?社会工作人才队伍建设五大职能方面进行量化和细化,明确县委社会工作部10项工作任务、各镇7项工作任务、44个相关部门6项共性工作任务和110项具体工作任务。

为推动《工作清单》落实,岚皋县召开了社会工作暨信访工作法治化推进会议,专题审定《工作清单》,并要求全县各镇、各部门认真研究,强化部署,细化举措,探索推进, 加力推动各项任务落实落地,切实扛起主责、抓好主业,努力推动新时代全县社会工作高质量发展。

帮扶暖人心 锦旗表心意

本报讯(通讯员 张睿)近日,石泉五爱村村民廖均德将一面写有“驻村帮扶办实事,一心一意为村民”的锦旗送到了五爱村村委会,对市公安局驻村工作队积极帮助他们家庭,一次性落实5万元返贫保险表示诚挚感谢。

在驻村帮扶工作中,市公安局驻村工作队落实防返贫监测各项政策,深入走访因病、因灾、因意外等导致存在致贫返贫风险的村民,了解家庭实际困难和潜在风险,逐户建立工作台账,制定具体帮扶措施,为困难户的生活和发展筑牢了安全防线。针对廖均德家庭因病长期医疗支出较大的实际情况,驻村工作队经研判符合因病理赔条件后,通过申报防返贫保险理赔,配合保险公司入户核查、帮助收集印证资料等流程,高效快速解决了理赔资金,极大减轻了他们家庭的生活负担。这一举措,让困难户有了坚强的生活保障,增强了他们应对风险的能力,让他们深切感受到了党和政府的关心关怀。

金杯、银杯,不如老百姓的口碑。老百姓的锦旗是对帮扶单位工作的认可,更体现了双方在巩固衔接成果道路上携手共进的温暖,将为持续帮扶工作注入强大动力。

秋风有信

在秋阳的照耀下,位于镇坪县的化龙山换上了金秋的华服,红叶如火,绚烂夺目,来自全国各地的游客们沿着蜿蜒的山道,穿梭在红叶的海洋中。有人举起相机,定格下这如诗如画的绝美瞬间;有人则静静地伫立于红叶树下,闭目聆听红叶飘落的细语;更有家庭结伴而来,在红叶的映衬下留下珍贵的合影,记录下这份温馨与美好。

通讯员 王冰冰 摄



一路金黄

白河:开展增殖放流 守护汉江生态

本报讯(通讯员 柯贤芳)为扎实推进长江流域“十年禁渔”工作,促进汉江流域渔业资源可持续发展,近日,白河县在麻虎镇十里社区汉江画廊码头开展汉江鱼类增殖放流活动。

据悉,此次活动在汉江白河段放流鱼苗15万尾,包括鲢鱼、草鱼等多种鱼苗。一尾尾鱼苗欢快地游入水中,为汉江再添生机与活力,通过增殖放流,可以迅速补充生物资源数量,保护生物多样性,实现渔业资源可持续发展,与禁渔措施相互配合,促进生态系统的良性循环,共同构建一个更加健康、繁荣的水域环境。

未来,白河县将继续加大对水域生态保护的力度,持续开展增殖放流等活动,不断探索创新保护措施,让汉江的水更清、鱼更欢、生态更美。同时,也呼吁更多人加入保护水域生态的行列中来,共同为生态建设贡献自己的力量。

情牵川陕的慈安便民桥

通讯员 李焕龙

一条紫溪河是川陕的分界线,而一座钢架桥却成了两岸村民的连心桥。

清晨,住在紫溪河北岸的陕西人王克超到南边去挖红薯,在桥上遇到了到北边来翻犁玉米地的四川人王永军,二人点头、微笑、挥手之间,就走过了这座横跨紫溪河,长5米、宽1.5米、高3.5米的小型钢架平板桥,各自跨省到达了对方地界的插花地里。

王克超是紫阳县麻柳镇水磨村的村民,三代之前和河对岸的王家本为一族。住在这里的人们,虽然祖祖辈辈都知道川陕两省是以紫溪河分界的,但因农户之间的家族、亲戚关系不分省界,长期互动,自然导致人口户籍、土地界畔与省界不一致。四川那边的万源市紫溪镇柿子坝村,住着陕西的一个村民小组,即水磨村6组,共有12户人家和20亩水田、130亩耕地。除此之外,隔河相望的水磨村4组、柿子坝村2组分别有几户人家住在对方的土地上。因此,过河种地和亲友交流、人员往来,虽不被省界相阻,却因一河相隔而困难重重。冬季水涸,可以涉水过河,但高山水寒令人望而生畏;夏季水流湍急,无论大人务农、小孩上学,都有危机四伏的险情。为此,两岸村民合力而为,多次用木头搭建便桥供人过河,但不是光滑就是腐朽,既不耐用又有安全隐患。

一河两岸,都有各自的县乡公路、通组公路和联户路,产业路,就因少了连接省际的跨河桥梁,两边村民才有了四季纠心的“过河难”。2021年初夏,紫阳县慈善协会会长金韶发听到群众反映后,当即带上副会长汪义德前去调研,二人在一河两岸走访村民、实地踏勘、征求意见,大家一致赞同修建一座钢架桥,连通两边村道。水磨村党支部书记朱建军、柿子坝村党支部书记王成军受到鼓舞,友好协议:各自出让土地、出工出钱,统一规划设计,统一施工管理,一定要把善事办善、好事办好。

陕西的“慈安便民桥”修到了四川地界,让对岸的四川村民拍手叫好。这座小桥,不仅方便了两岸群众的生产、生活与学生上学,而且让两省边界的治安联防、社会治理、防汛救灾、生产互助有了更多的合作、更好地推进,并使村民们在经济、科技、文化交流中增进互信、加深感情、实现双赢。今年春季,一桥两岸,川陕边界的两个睦邻友好村党支部协商约定,报经两边乡镇党委联审批准,成立了“边界联调党支部”,及时调处相关问题、理顺双边关系,合力推进乡村振兴。为了公平公正,由两个邻村的党支部书记依年度为序,分别担任轮值书记。水磨村党支部书记朱建国说:“今年的书记由对方担任,明年轮到我了,我已经想好了施政方案。目的只有一个:就是要把这个特殊党支部的联手、联心、联合作用,发挥得如同‘慈安便民桥’一样通达顺畅、利民利公!”



层林尽染秋意浓



叠翠流金



观景台



一树深红映苍翠



秋色中缤纷绽放的野花