

小举动联系大民生

——北关区深化“一次性告知”制度纪实

□本报记者 周俊英 通讯员 韦伟

“之前听说办医师执业地点变更要跑好几趟,没想到这次窗口工作人员一次性把所有需要的材料和流程都说得清清楚楚,很快就完成了变更!”9月8日,在北关区政务服务中心个人事务综合窗口,刚办完医师执业地点变更手续的王先生高兴地说。这一变化的背后,是北关区严格落实“一次性告知”制度带来的服务升级。

近年来,为提高北关区政务服务中心各窗口工作人员效率和服务质量,北关区行政审批和政务信息管理局从事前、事中、事后三个阶段发力,让“一次性告知”制度落到实处。

做足“事前告知” 群众办事一清二楚

近日,石先生需要办理卫生许可证,在不了解审批政策的情况下,他向北关区政务服务中心咨询所需材料。窗口工作人员从创新服务举措、优化办事流程、缩短办事时限三大方面入手,对其所需准备的材料进行“一次性告知”,让石先生很快拿到证件。

“本来以为要跑好几趟才能办下来,窗口工作人员耐心地一次性讲解,需要哪些申请材料,办理流程我都明白了。”石先生对窗口人员的帮助表达感谢。

类似的事情不在少数。为切实解决办事群众“来回跑、重复跑、多次跑”问题,区行政审批和政务信息管理局持续深化“一次性告知”制度,做足“事前告知”,确保群众办事一清二楚。该局规范制作“一次性告知”表单,主动对接各部门明确受理标准,整合所需



工作人员为群众办理业务(本报记者 周俊英 摄)

材料、审批要点等信息,统一制作发放“一次性告知单”,将办事材料“一纸列明”,让群众和企业一目了然。

做细“事中服务” 群众办事一次办好

服务无小事,细微见真情。区行政审批和政务信息管理局要求窗口工作人员在办理业务过程中,严格落实“一次性告知”制度。群众咨询或办理业务时,窗口工作人员坚守“首问负责制”,对办理事项所需的申请材料、办理方式、流程等一次性清晰告知。同时,在区政务服务中心大厅智能查询终端设置办事指南二维码,群众扫码即可获取事项办理全流程信息,多渠道助力政务服务“一次办好”。

“对前来办事的群众全部实行书

面告知,并提供申请材料模板资料。对不符合受理条件或材料不齐全的情况,窗口工作人员当场说明需补齐更正的内容或不予办理的理由,并详细解释告知事项及申报注意事项,确保群众对办事要求了然于胸。”区行政审批和政务信息管理局有关负责人表示。

做实“事后改进” 群众办事有求必应

区行政审批和政务信息管理局副局长庞兆勋介绍,该局建立“监督+反馈”双重管理机制。一方面通过“日常巡查+随机抽查”方式,检查窗口工作人员是否严格落实“一次性告知”要求,重点核查“是否一次性告知全部材料”“是否书面记录告知内容”等情况,及时

更正不准确、不规范行为,推动服务水平持续提升。另一方面,该局拓宽咨询投诉方式,不断收集群众的意见和建议。根据群众诉求,结合工作实际,制定具体改进措施,及时完善“一次性告知单”,切实提高服务水平和效能,确保窗口每名工作人员面对疑难问题时,都能及时给予相应的解决办法,真正做到有问必答、有难必帮、一次解决,提升办事群众的获得感、幸福感。

“一次性告知”制度的严格落实,有效提升了政务服务效率,缩短了群众办事的时间,降低了群众办事的成本,增强了群众满意度。庞兆勋表示,“下一步,我们将持续提升服务质量和效率为目标,紧扣服务企业、服务群众主线,推动政务服务向更便利、更快捷转变,助力全区政务服务再上新台阶。”

政策送上门 沟通面对面

北关区残联走访辖区养老机构

本报讯(记者 周俊英 通讯员 李琼洁)9月4日,北关区残联组织部工作人员深入辖区养老机构,开展“送政策、解民忧”专项走访宣传活动。

当日,工作人员带着政策手册和办事指南,与养老机构负责人、护理人员及老人家属面对面沟通。针对大家关心的残疾人证办理问题,工作人员结合实际案例,逐项讲解申请条件、评定标准、所需材料清单及线上线下办理流程,指导家属准备相关手续。工作人员还详细介绍与失能、半失能老人密切相关的护理补贴、康复服务等惠民政策,现场解答疑问,确保每一位家属都能听得懂、记得住、用得上。

区残联副理事长赵坤介绍,为切实将惠民政策落到实处,让辖区内养老机构中的特殊群体及时知晓并享受政策红利,区残联开展此次活动。

“通过开展活动,不仅加深了残联对养老机构及残疾人实际情况的了解,更为推动全区残疾人事业与养老服务的协同发展注入新的动力。”赵坤说,“接下来,我们将按照工作计划,持续推进养老机构走访全覆盖,逐步完成对辖区内剩余的15家养老机构的政策宣传和服务对接,切实打通惠民政策宣传和服务的‘最后一公里’,让更多有需要的老人及其家庭感受到政策温度与社会关怀。”

北关区市场监督管理局

加大食品抽检力度 守护师生饮食安全

本报讯(记者 周俊英)“近段时间以来,我们全面加大校园自制食品和采购食品的监督抽检力度,全力为师生饮食安全保驾护航。”9月10日,北关区市场监督管理局有关负责人介绍。

此次抽检项目包括食品添加剂、农药残留、兽药残留、微生物指标等方面,重点围绕学校及幼儿园食堂展开。

抽检中,执法人员深入食堂后厨,对自制馒头、糕点等各类食品进行精准抽检。针对校园自制食品,执法人员着重检查加工环境、食品添加剂使用情况,防止超范围、超剂量使用添加剂。同时,执法人员对校园食堂加工

制作过程、食品储存条件、从业人员健康管理等关键环节进行细致检查,确保每项操作均符合食品安全标准。

截至目前,该局共出动执法人员60多人次,累计抽检相关产品126批次,涵盖餐饮食品、糕点、蔬菜、肉类、食用油、调味品等多个品类。

“下一步,我们将持续加大校园食品安全监管力度,及时跟进抽检结果,对不合格食品依法依规严肃处理,督促相关单位立即整改。同时,加强与教育部门协作配合,建立健全长效监管机制,定期开展联合检查和食品安全培训,不断提升校园食品安全管理水平,让师生吃得安心,让家长放心。”该负责人说。

民航路街道

提升文体服务能力 丰富居民文化生活

本报讯(记者 周俊英)“今年,我们创新工作方式方法,开展丰富多彩的群众文体活动,满足辖区群众公共文化服务需求,以文化人,不断提升居民的幸福感和获得感。”9月9日,北关区民航路街道有关负责人介绍。

据了解,该街道围绕2025年主题管理年主题,结合时令节点,策划运动会、健步走等群众易参与的健身活动;联动市中医院、北关区卫生健康委开展合理膳食、健康运动知识普及活动,以“动态活动+静态科普”模式推动健康理念融入日常生活。

同时,该街道以重大节假日为契

机,整合文化资源,提前对接专业团队,为辖区居民送去文艺演出;联动上级部门,组织辖区老年人参与书法大赛等活动,形成“自上而下+横向联动”服务格局,扩大活动覆盖面。

此外,该街道依托农家书屋、甲骨文书屋打造公益活动阵地,结合甲骨文识读、名著阅读等本土元素确定活动方向,建立“专家+志愿者”队伍保障专业性,目前已开展亲子公益沙龙2次。

“下一步,我们将不断提升文化服务供给能力,丰富辖区群众精神文化生活。”该负责人说。

万达园社区

快速处置安全隐患 筑牢群众安全防线

本报讯(记者 张璐)9月4日,北关区红旗路街道万达园社区二胡同小区一棵大树树枝折断悬于慢车道上方,社区迅速联动多方力量,及时消除安全隐患,守护了居民生命财产安全。

当天,小区安全信息员像往常一样在辖区内巡查。当行至小区门口时,发现一棵大树的断枝垂落在慢车道上方,且树下停放着一辆汽车,存在砸车伤人的极大安全隐患。信息员第一时间将情况上报社区网格员,网格员随即紧急联系车主移车,并同步对接市道路绿化管理站,详细说明

现场险情。市道路绿化管理站接报后迅速派工作人员到场,发现断枝处理需专业设备与人员,当即协调专业车辆及施工人员。在各方紧密配合下,专业施工人员迅速展开作业,经过约3个小时的努力,成功将折断的树枝安全处理,彻底消除了这一安全隐患。

此次隐患处置,展现了万达园社区党建引领基层治理的高效能。安全信息员履职尽责、网格员快速响应、相关部门协同作战,以高效行动为居民筑牢安全屏障,赢得居民一致好评。

和平路社区

飞线整治见实效 提升居民安全感

本报讯(记者 张璐)9月10日,北关区解放路街道和平路社区以“红心桥”党建品牌为引领,开展飞线整治行动,全力消除安全隐患,筑牢居民安全屏障。

“红心桥”以“红”定党建方向、“心”聚多方合力、“桥”通服务渠道。行动中,社区先组织党员志愿者排查辖区楼院、楼道,记录违规飞线情况并建隐患台账,同时通过小喇叭、微信群等向1200户居民宣传安全隐患。随后,社区联合物业、“双报到”单位组建联合小组,党员志愿者带头清理拆除违规飞

线。面对部分居民的不解,党员志愿者结合火灾案例与消防法规耐心劝导,讲清危害、讲透道理,最终获得居民的理解支持。截至目前,社区安全风险显著降低。

“此次整治是‘红心桥’赋能社区治理的生动实践。通过党建引领,不仅消除了安全隐患,更增强了社区凝聚力,提升了居民安全感与幸福感。下一步,和平路社区将深化‘红心桥’品牌建设,以更实举措探索社区治理新路径,守护居民安全,营造舒心生活环境。”社区相关负责人说。

自由路社区:

心系群众办实事 贴近民生暖人心

□本报记者 张璐 文/图

社区作为城市治理的“最后一公里”,是感知居民需求、响应民生关切的最前沿阵地。红旗路街道自由路社区始终秉持以人民为中心的发展思想,将群众满意作为一切工作的出发点与落脚点,从细微之处着眼,在居民急需之处发力,用实际行动深刻诠释服务“零距离”的丰富内涵。

近期,自由路社区紧紧围绕“群众至上”的服务理念,开展了一系列立足实际、贴近民生的便民服务活动。通过上门办证、入户认证、帮扶困难群体等实实在在的举措,将温暖送到居民家中,把关怀落到实处,赢得了人民群众的广泛认可与赞誉。9月5日,记者走进自由路社区,了解了一个个感人的暖心故事。



社区工作人员为高龄老人进行敬老津贴认证

题,民警与社区工作人员毫不犹豫,共同将其从床上背扶至座椅上,调整姿势和光线背景,最终成功采集到合格照片。阎志明的母亲紧紧握住工作人员的手,连声道谢:“真是太感谢你们了,你们可帮我们解决了大难题!”

入户认证获老年居民广泛好评

另一项备受居民称赞的服务,是针对高龄老人的津贴入户认证工作。根据政策规定,80岁及以上老年人需每季度通过智能手机进行津贴资格认证,但对不少独居、空巢或行动不便、不熟悉电子设备的老人来说,这却成为一道难以跨越的“数字鸿沟”。

为此,自由路社区主动摸排情况,建立详细的服务台账,并组织工作人员和志愿者开展“上门认证”专项服务,逐一入户为有困难的老人办理认证手续。91岁的老党员张菊花,儿子也已70多岁且对手机操作不熟悉,社区工作人员便定期上门,耐心帮助她完成人脸识别和信息提交。老人感动地说:“你们每次都特地跑来,比我自己带孩子还想得周到!”居民孙志安也在工作人员的帮助下办理了认证手续。他对社区工作人员耐心、细致、热情的服务态度深感敬佩,特意定制了一幅写有“忠于职守 一心为民”字样的锦旗送到社区,并由衷赞叹:“从一个人就能看出整个社区的作风,你们

是真的把我们老百姓放在心里了!”

从残障人士到高龄长者,自由路社区始终聚焦不同群体的急难愁盼问题,坚持靠前服务、主动作为,真正做到了“民有所呼、我有所应,民有所需、我有所为”。

共建温情和谐大家庭

除上门办证和入户认证之外,自由路社区还将服务触角延伸至更多民生领域:积极开展困难家庭帮扶工作,定期走访并送去米、面、油等生活必需品,缓解他们的生活压力;组织实施“护苗成长”计划,招募志愿者在暑假为社区留守儿童提供课业辅导和兴趣课堂,用陪伴与关怀照亮孩子的成长;果品公司家属院污水管道堵塞,为节省费用,社区工作人员不嫌脏、不怕累,亲自为居民疏通污水管道。

这些看似平凡琐碎的小事,恰恰是社区与居民之间情感连接的纽带,也是提升基层治理效能的关键所在。自由路社区以“把群众当家人”的初心和“事事有回音”的扎实作风,扎实推进服务下沉,打通了联系服务群众的“最后一公里”,用点滴行动汇聚成暖流,温暖了整个社区。

未来,自由路社区将继续深化服务“零距离”理念,不断优化服务机制、创新服务方式,努力为居民营造一个更加温馨、和谐、便利的居住环境,让社区真正成为居民安心、放心、暖心的幸福家园。



9月5日是“中华慈善日”。北关区慈善总会以“汇聚向善力量,共创美好生活”为主题,在曙光小区广场开展庆祝“中华慈善日”暨《中华人民共和国慈善法》宣传活动。此次活动不仅弘扬了慈善文化,也让更多人了解慈善、参与慈善,为共创美好生活注入强大的慈善动力。(本报记者 周俊英 摄)



9月7日,北关区曙光路街道盘庚东社区邀请退伍军人、老党员王天顺为辖区青少年讲授党史专题课。王天顺结合鲜活的历史故事和自身经历,引导青少年铭记党的光辉历程,通过红色故事厚植家国情怀,让革命薪火代代相传。(本报记者 张璐 摄)