

权威发布

淄博高新区四宝山街道将“一次办好”落到实处 搭建“1+39+N”三级便民服务体系

四宝山街道作为淄博市较大的镇办之一，占据淄博高新区核心区，拥有最多的市场主体和常住人口，近年来秉承“以人民为中心”的发展理念，扎实打造三级便民服务体系，用实际行动将“一次办好”落到实处。

四宝山街道围绕淄博市、高新区深化“一号改革工程”决策部署，将完善基层便民服务体系作为优化营商环境、促进高品质民生建设和群众满意度提升的重要举措。2023年以来，四宝山街道以“便民服务中心+便民服务站+网格帮办代办员”的方式，搭建起“1+39+N”的三级便民服务体系，切实提升辖区企业群众“更快办，更好办，一次办”的获得感和体验感。

加强服务阵地规范化建设

对照淄博市标杆型便民服务中心建设标准，完成街道便民服务中心升级改造，增设网上办事体验区、自助服务区、商务洽谈区等功能分区，显著提升办事群众便利度和舒适度。连年开展村级便民服务站星级评定活动，促进村级便民服务站建设规范化。

目前，街道辖区85%以上

的村(社区)达到标杆型便民服务站建设标准。在街道和39个村(社区)便民服务中心共设120个综合服务窗口，全面推行“一网通办、一窗受理、一次办好”的“一站式”服务机制。今年以来，街道便民服务中心为企业群众办理各类业务75611件，群众满意率大幅提升。

推进政务服务便利化建设

四宝山街道立足为辖区企业群众提供更加便捷、高效的政务服务，街道全力营造“就近一次办好”的政务服务环境。积极承接上级下放的商事登记等审批事项，做到镇级行政审批和政务服务事项全部进驻便民大厅。坚持“放权不放责”，在高新区率先将失业登记等6项高频事项下沉到村(社区)便民服务站直接办理，3月底以来，新下放业务事项在村级便民大厅累计办理1790件，群众满意率大幅提升。

在此基础上，四宝山街道着力推进“网格化政务服务”新模式。将辖区划分为205个便民服务网格，组建“益家人·帮您办”帮办代办服务队，由网格帮办代办员为老年人等特殊群体提供上门帮办、全程代办等暖心服务，同时，在网格内大力

推广“掌上办”，助力居民足不出户办成事。今年以来，为群众帮办代办事项6810件，群众满意率大幅提升。

坚持多元融合 提升服务品质

四宝山街道注重将便民服务工作与党建、基层治理等中心工作融合发展，促进便民服务质量提质增效。

在服务阵地上，将辖区54处红色驿站、爱心小屋、学雷锋志愿服务站等同步打造成街道便民服务微型阵地，配备帮办代办员，实现服务阵地进一步拓展。

在服务方式上，结合街道“万步走工作法”和城市社区“书记拉呱”“书记家访”“小板凳议事”等方式，及时了解群众个性化服务需求，建立工作台账，做到以“有呼必应”的极速服务效率回应群众。

在服务事项上，依托城市社区“自治共同体”党建品牌建设，各社区共吸纳驻地751家单位(个人)加入自治共同体，通过整合成员单位人力、物力、财力等资源，精准聚焦辖区群众“急难愁盼”，把民生实事、好事办到群众心坎上。目前，已完成为民服务实事189件，受益群众39128人次。

淄博高新区中埠镇完善服务流程提高办事效率 让居民在一个窗口办多项业务

2023年以来，中埠镇便民服务中心坚持以打造“五极五优”政务服务窗口为标准，通过开展“五合一政务服务窗口”创建，以创新镇便民服务中心、村(社区)便民服务站、网格、微网格四级政务服务体系建设为重点，深入推进政务服务“好差评”评价工作，群众好差评满意度大幅提升。

中埠镇在完善规章制度、健全服务机制、创新服务方式、提升服务能力上下功夫，不断提升服务质量。2023年上半年，镇便民服务中心人社、民政、残联、卫健、工商登记、农村财务等各部门业务窗口为群众办理居民医疗、居民养老业务2192件，养老认证2640人次，劳动用工备案业务2004件；民政窗口办理残疾人两项补贴64件；办理残疾证20件，办理临时救助5件；计生办理生育服务手册200个；退役军人业务办理921件；为辖区村居办理公章业务3241件；电话咨询业务10653件；录入“好差评”3040件。

全力打造“五极五优”政务服务窗口。中埠镇紧紧围绕《淄博市政务服务中心窗口现场管理标准化制度》《淄博市政务服务中心窗口工作人员行为规范》等制度规定，进一步加强便民服务中心标准化建设和规范化管理。通过场所设施提升、审批事项赋权、办事流程优化、人员统一调配等措施，全面优化线上办事和线下服

务，实现“小平台”服务“大民生”。

创新开展“五合一政务服务窗口”创建。中埠镇以“沟通、办事、服务、规范、提升”为宗旨，积极打造职效一体的“五合一政务服务窗口”，将政务服务、社保服务、医疗服务、教育服务、文化服务等五大类服务集中办理，通过整合资源、优化服务流程、提高服务效率，让辖区居民在一个窗口就能办理多项业务，实现了政务服务“一站式”办理。

丰富夯实四级便民服务体系。中埠镇通过搭建“镇便民服务中心一村(社区)便民服务站一网格一微网格”四级便民服务体系，打通服务群众的“最后一公里”。在村(社区)各个网格的基础上，又建立了多个“微网格”，并选出“网格”“微网格”代办员，代办员多由村(社区)党员、村(居)民代表、楼长、单元长担任，对于简单业务，“网格”“微网格”代办员上门就能办理，切实做到“数据家中传 业务随时办”。

中埠镇便民服务中心将进一步完善服务流程，提高办事效率和满意度。深化落实市、区“三提三争”活动要求，一切工作以“我为群众办实事”为出发点，提振精神、攻坚克难，着力创“亮点”、破“难点”、通“堵点”，扎根基层打造“家门口”的便民服务站，为辖区群众提供更便捷更高效的政务服务。

淄博高新区宝山管理中心关注民生焦点 将一揽子便民服务送到困难群众病床边

2023年以来，宝山管理中心聚焦“五极五优”星级便民服务中心建设，围绕群众关注的民生焦点，扎实推进创新建设基层便民服务体系，通过“村益格”创新“管家帮办”服务，为民排忧解难。

宝山管理中心便民服务中心聚焦暖心医保、温暖人社、帮办代办等高频服务，下放办事权限，协同辖区村居、社区优化村级便民服务站服务质量。2023年已累计实施公共事项服务2.5万余件。共建成6家村居级医保服务站，“就在淄博”人社便民服务站全覆盖，建立一支“园区一村居一网格”三级帮办代办服务格局。串联起“村益格”帮办服务链条，形成“村中有网、网中有岗”的帮办模式。

融合立体化服务架构。宝山管理中心大力推进医保服务下沉，通过“点线面”相结合，构建起便民服务体系，主动下沉医保公共服务事项27项，开展窗口工作人员、村居业务人员专题培训，熟悉政策调整最新动态，熟识医保惠民知识，熟练医保业务系统操作，做到“政策吃得透”“问题答得准”。

宝山管理中心将医保服务融入进村居网格内，积极构建“网格+帮办+医保”服务格局，

组建起线下医保服务队伍，提供政策宣传、医保电子凭证推广、解疑答惑、帮办代办等多种服务。

宝山管理中心线上充分利用微信网格群、朋友圈等平台，推送医保征缴的流程；积极推广“掌上办”政务服务，引导群众足不出户办理简易业务。

宝山管理中心着力践行“就在淄博”工作部署，全面构建横向到边、纵向到底、上下联动的全覆盖人社服务体系，聚力推进失业人员再就业。整合现有的便民服务资源，全力承接71项人社服务事项，构建覆盖城乡、标识统一、线上线下协同便捷的宝山人社服务网络。积极围绕就业失业重点人群，开展就业、创业、培训等集成服务。以“步行五分钟”为服务半径，推进“人社+村居”合作模式，倾心绘制“就近能办、多点可办”的“就在淄博”人社便民地图，在30个村居社区挂牌“就在淄博”人社服务站，让群众享受到“家门口”的人社服务。

宝山管理中心依托“一网三联”基层治理模式，构建“村益格”深度融合服务链，扎实推行帮办“微管家”服务机制，链接起“园区一村居一网格”三级帮办代办服务网络。

2023年，宝山管理中心全面梳理帮办代办工作人员管理台账，融合村居工作者、城乡公益岗、村居网格员等基层力量，在村居社区形成了“工作者来带头，网格员做主力，公益岗为补充”的立体化帮办服务格局。

宝山管理中心充分发挥帮办代办员服务功效，积极利用走街串巷、登门入户时机，推行建立虚拟化“便民驿站”，形成“团队式·管家化”的新型便民服务渠道，使村居便民服务由“固定窗”升级为“流动窗”，由“群众跑”升级为“帮办跑”，实现群众办事从“不出村”到“不出门”的迭代更新。

宝山管理中心以帮办“微管家”服务机制为基础，针对出行困难群众、特困失能人员家庭、计生特扶家庭等推出兜底服务，通过“入户受理—帮办代办—信息共享—数据跑腿—待遇落实”的链条流程，将受理申办、政策宣讲、健康科普、惠民政策等一揽子便民服务送到困难群众家门口、病床边。目前，管理中心共纳入帮办代办基本服务目录63项，为800余名群众提供帮办代办服务，为群众解决即时性难题182件，组织开展惠民政策宣传活动42场，入户帮办答疑解惑180余次。

淄博高端装备中心率先打造完成淄博高新区首个 基层“24小时便民服务驿站” 基层政务“24小时”不打烊

淄博高端装备中心深入贯彻落实淄博市、高新区政务服务“三提三争”活动要求，加速建成“5分钟便民服务圈”，实现基层政务服务“24小时”不打烊，让“数据跑”替代“群众跑”，使辖区群众在家门口就能“自助”办、轻松“一点”办。

高端装备中心便民服务做到“零距离”服务，率先打造完成淄博高新区首个基层“24小时便民服务驿站”，为辖区群众提供7×24小时全天候不打烊政务服务，将淄博高新区“政务服务+”场景建设进一步升级。

功能整合，“套餐式”服务。高端装备中心24小时便民服务驿站围绕“精准化、便捷化、人性化”等特点，配有图书服务自助终端、智能售货柜、图书角、免费充电宝、计生用品发放箱等设施，为群众提供一个集政务服务、阅读休闲于一体的服务场所。服务站的设立帮助老百姓少跑腿、好办事、就近办、一站办，真真切切把便民惠民措施落到实际生活中。针对传统办事模式下程序繁、时间长、材料多、办事难等问题，辖区共计配备了6台政务服务自助终端(其中两台在银行)，为广大办事群众

提供了更方便、快捷的服务。

全天开放，24小时受理业务。高端装备中心为方便广大群众在非工作时间也能随到随办，补齐基层服务短板，政务服务终端24小时在岗“营业”，全天候受理养老人权益查询打印、社会保险个人缴费明细查询打印、医疗参保缴费证明查询打印、居民医疗缴费信息查询、医保个人权益单信息查询打印、慢性病签约定点医院查询、住房公积金贷款信息查询、不动产登记信息查询等业务，保障“工作不断档、服务不打烊”，让群众更加真切地感受到“服务在身边，办事更方便”。

双管齐下，“办事+休闲”共存。高端装备中心下辖的各村级便民服务站均已设置图书角，为前来办事的群众提供了一个舒适阅读的空间，打造充满浓郁文化氛围的书香型便民服务站。同时，便民服务站安装食品自助售货柜，来往的办事群众累了可歇脚、渴了能喝水、没电充电、休息能看书，切实让群众感受到无处不在的温暖和“家”的温馨舒适，让党的关怀和关爱体现到服务群众的方方面面。