

# 群众身边有了“蓝马甲”

## 城阳区社会救助领域全面推行“一次办好”，基本实现困难群众办事“零跑腿”

□文/图 半岛记者 高勇男

今年以来，按照青岛市民政局《社会救助领域“一次办好”改革工作方案》的要求，为全力推进城阳区“放管服”和社会救助领域“一次办好”改革，为困难群众提供优质、高效、贴心服务，城阳区采取多项措施，加快推进社会救助领域“一次办好”改革，以方便群众办事为根本出发点和落脚点，各街道优化提升了社会救助服务窗口，建立了“蓝马甲”社区代办员队伍，“保姆式”全程代办社会救助各类业务，实施主动救助，基本实现困难群众办事“零跑腿”，让困难群众办事只进一扇门，实现社会救助业务“一次办好”。

### “保姆式”服务扎根社区，有事早发现、贴心代办忙

城阳区上马街道西张社区有460户，共1210人。李瑞新今年55岁，作为西张社区民政主任、治安主任、卫生主任，同时也是“蓝马甲”社区代办员队伍负责人，谁家有个什么事他总会第一时间发现。在一次入户走访中，李瑞新发现社区李瑞德家中总是锁着门，立马警觉了起来，电话联系后得知，54岁李瑞德在2018年6月份经医院诊断患膀胱恶性肿瘤，一直在住院治疗。详细了解后，李瑞新首先把民政相关政策一一告知，在多次住院后确定近期不再住院的情况下，上门为其办理临时救助，认定中低收入家庭等事项。如今，上门服务已经成为李瑞新为民服务的常态，凡事为群众考虑，凡事为群众服务。

群众身边的事，“蓝马甲”最清楚，他们是群众最贴心的人。2018年春节临近，棘洪滩街道韩洼社区一居民家中因



群众身边有了“蓝马甲”。

意外失火，导致房屋大面积损毁，家具家电都在大火中烧毁。社区代办帮办人员知晓此事后，立即赶往其家中了解情况，主动帮助联系街道民政部门寻求救助。为了让群众安然度过春节，社区帮办人员先行垫付救助金一万元直接发放到居民手中，之后帮办人员按照程序补齐材料。

在城阳区上马街道和棘洪滩街道，所有社区代办人员全部配备蓝马甲，让社区居民知道有困难该找谁，代办员对陷入生活困境的居民做到早发现、早干预、早救助。“蓝马甲”就像黑夜中的一盏路灯，在困难群众需要帮助的时刻，让求助的路不再有任何困难，让群众感到温暖和光亮。

### 全面实施“四个一”工程，深化“放管服”改革

2018年以来，城阳区不断深化“放管服”改革，以“方便快捷、公平普惠、优质高效”为工作目标，实施“一网通办、一次办好、一窗受理、一库共享”四个一工程，全区160项行政审批事项、1554项公共服务事项全部纳入山东省政务服务网实现网上办理，老百姓办事“最多跑一次”，社会救助领域全面推行“一次办好”，重点聚焦困难群众办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题，为全区困难群众提供高效优质的服务，确保困难群众申请救助“最多跑一次”。

人员配置到位，各街道均设立社会救助受理独立窗口，配备专职工作人员，设置A、B岗，随时接待求助人员，处置求助事项，各街道指导社区成立了“蓝马甲”代办员队伍，制作了代办员标志服装，代办员的照片、姓名、电话等上墙公开，全程代办帮办各类社会救助业务；标识设置到位，社会救助受理窗口做到“一

明显五上墙”，即窗口标识明显，救助政策、代办帮办制度、办理流程、工作职责、监督投诉电话“五上墙”；资料摆放到位，各街道印制了民政救助服务指南、社会救助申请材料一次性告知书、申请审批表单、社会救助政策明白纸等服务资料，方便群众了解相关救助内容；技能培训到位，加强窗口工作人员和社区代办员业务培训，确保其熟悉各类救助政策及申请条件、办理流程、相关救助部门工作地点等，便于引导申请人申办救助事项；工作宣传到位，通过街道相关网站、微信公众号、社区电子屏、公示栏等渠道大力宣传社会救助“一次办好”服务，向全体居民滚动推送，努力营造良好氛围。

与此同时，城阳区建立健全主动发现机制，充分发挥驻村包村干部、社会工作者、志愿者等熟悉民情的特点，对陷入生活困境的困难群众做到早发现、早干预、早救助，完善社会救助数据库，以“数据跑路”代替“群众跑腿”，打造“互联网+社会救助”模式，全面提升社会救助整体水平。

### 正视难点痛点和堵点，“一次办好”一抓到底不松懈

“一次办好”改革的核心内涵是“一次办结、群众满意”，是“马上办、网上办、就近办、一次办”，而且要“一次办好”，以这个新要求新标准新标尺来衡量现实工作，肯定能发现这样那样的难点痛点和堵点，下一步，城阳区民政系统将以“阳光城阳”建设和全国社会救助综合改革试点为契机，继续扎实推进民政领域“一次办好”改革，为老百姓提供更多、更快、更好、更贴心的服务，不断增强全体居民的获得感、幸福感和满意度。

## 城阳首个儿科拔尖人才工作室落户莲池医院



城阳区“拔尖人才工作室”授牌仪式在青岛莲池妇婴医院举行。

□半岛记者 张彤

11月14日上午，城阳区“拔尖人才工作室”授牌仪式在青岛莲池妇婴医院举行，这是城阳区首个儿科“拔尖人才工作室”，标志着青岛莲池妇婴医院儿科专业队伍建设提升了一个新的高度，也标志着莲池医院向国内一流学科的建设迈进了实质性的一步，同时掀开了莲池医院儿科人才创新驱动和“传帮带”工作的新篇章。

“拔尖人才工作室”是城阳区的一项人才创新工作，由驻区的顶尖人才、千人计划专家及市级以上各类高层次人才担任负责人，依托工作单位和人才的专业优势，开展科学研究、人才培养、社会活动的平台载体。去年以来，城阳区先后在夏庄街道、城阳区人民医院、青岛农业大学设立了3个“拔尖人才工作室”，通过工作室的活动，有力促进了

现代农业、医疗卫生、文化艺术等领域的科研创新、人才培养及业务传授。

青岛莲池妇婴医院“拔尖人才工作室”负责人、青岛市拔尖人才王文康表示，“拔尖人才工作室”成立后，她将充分发挥自身优势和技能特长，不断研究新技术、创新新项目、发现新成果，在自己的专业领域不断实现新的突破，还将充分利用好工作室这个平台，发挥好学科带头人的作用，主动在行业内开展技术培训、业务交流、高师带徒、群众普及等活动，加强对莲池医院青年人的培养。同时也将造福于城阳及周边的儿童，给他们带来更好的服务。

据悉，青岛莲池妇婴医院将进一步加强人才队伍建设，发挥人才优势作用，搭建好后备人才平台，不断提升医院持续科技创新能力和医疗服务能力，为阳光城阳和阳光医院建设做出积极贡献。

## 听民声、解民意、察民情

上马街道开展人大代表连心民心活动



人大代表连心民心活动现场。

□半岛记者 田爽 通讯员 王路超

为进一步密切联系群众，更好地发挥人大代表作为政府与群众之间的纽带作用，11月14日上午，上马街道人大工作处在街道会议室开展了人大代表连心民心活动。城阳区人大常委会上马街道人大工作处主任王绪伟，驻辖区4名区人大代表以及街道各社区三十余名选民参加了此次活动。

活动中，孙典增、张瑞芝、吴其玲、刘泽聪四名代表分别就自己的履职情况和如何做好下一步城阳区征办实事建议工作向与会领导及选民作出汇报。

随后，由参会选民对四名代表的履职情况进行评议。同时，围绕区征办实事项目征集这一主题，结合我区经济社会发展现状，选民们就与自身息息相关的各类问题，如社区投资项目引进、路面硬化、交通线路完善等向代表们建言献策。

人大工作处王绪伟主任就选民们提出的问题进行了耐心解答。他指出，选民们提出的意见和建议，都是关系到人民群众最根本利益的问题。此次人大代表连心民心活动的开展，畅通了群众发声渠道，人大代表要紧密联系群众，听民声、解民意，真实、准确地反映民情民意。