

全科社工上岗，服务窗口没差别

八大峡街道积极推进“一窗受理，全科服务”试点工作，提高服务效率

□文/半岛记者 邓慧秀 图/街道提供

服务大厅更整洁了，窗口服务更快捷了，排队时间缩短了……最近，不少到社区办事的居民发现，社区服务窗口面貌焕然一新，办事前再也不用琢磨到底该去哪个窗口，所有综合服务窗口“无差别”受理，既方便又快捷。而这些都得益于八大峡街道正在推进的“一窗受理，全科服务”试点工作。

一窗式受理，全科式服务

最近，到社区办事的团岛社区居民李女士发现，社区服务大厅有了不小的变化，不仅布局与以往大不相同，就连服务窗口也不一样了。“如今的大厅看起来格外宽敞、亮堂，与以往的卫计、民政等专项窗口不同，现在大厅里设置的都是综合服务窗口，任何一个窗口都能解决问题，不必再进行职能划分。”李女士总结道。而这都得益于八大峡街道推行的“一窗受理，全科服务”试点工作。

据了解，2018年市南区被确定为全省社区“一窗受理、全科服务”试点区。市南市民政局按照省、市相关工作部署，结合辖区实际，提出“全科社工天天在”的服务口号，以群众到社区办事最多跑一次或零跑腿为目标，从东、中、西选择3个街道14个社区进行试点，通过优化调整社区服务窗口、培养全科社工、整合网络平台、实施标准化流程再造等措施，全面推进“一窗受理、全科服务”改革试点工作，努力打造全科社工服务的市南模式，大峡街道就是试点街道之一。

经过半年多的实践，八大峡街道六个社区全部建立起“前台统一受理、后台分类办理、统一窗口出件”的公共服务模式，解决了居民办事多次跑、来回跑、多头跑的问题，打通了服务社区群众“最后一公里”，社区工作者队伍素质、社区服务效能和群众满意度均实现较大幅度提升。

窗口优化后，排队的少了

“以往实行一站式服务时，每个社工只负责单一的服务窗口，卫计、民政、城管等分工明确。居民来办事时需要先弄清楚问题所属领域才能得到妥善解决，如此容易出现有的窗口前排队等候的人多，有的窗口前则冷冷清清。”团岛社区社工李雪告诉记者，2018年底以来，社区推行“一窗受理，全科服务”改革，改变过

去按条线设置窗口的模式，将以前的五个专业窗口整合为4个综合服务窗口，配备了5名全科社工，无差别受理居民的服务申请，建立了“前台一窗受理、后台分类办理、统一窗口出件”的工作模式，对于可以当场办理的当场办理，不能当场办理的和居民网上提交的申请，则转交后台工作人员按流程办理结束后，统一由前台窗口出件，使窗口服务人员从各自为战转变为协同作战，实现了前台社工由单一服务向综合服务转变。同时，依托山东省政务服务网，为居民提供一网通服务，现在救助、养老、计生、残联等50多项公共服务事项可以在一个操作平台上集中受理，极大地提高了服务效率。“如今，老年证立等可取，低保取消每月定期盖章审核，大厅几乎看不到排队的情况了。”李雪说。

据了解，为了确保改革的顺利推进，各社区都进行了重新改造。改造后的服务大厅共分为四个功能区，分别是咨询服务区、集中受理区、温馨休息区和难题会诊区。咨询服务区主要为进入服务大厅的居民提供各类政策咨询和服务引导；集中受理区将以前不同的业务受理窗口进行了调整，设置为多个综合服务窗口，负责对各类公共服务事项进行“无差别”集中受理，由全科社工负责，居民在任何一个综合服务窗口都可以办理业务；温馨休息区则为等候的居民提供了休息的地方，社区还会提供茶水、杂志等休闲用品；难题会诊区即在工作站和居委会办公室设立难题会诊室，由工作站副站长和居委会主任联席办公，接待处理协调工作人员遇到的各种难题，力争达到小事不出社区的目的。

定期开展培训，加强监督检查

8月14日，八大峡街道办组织开展了一场现场观摩活动。街道办主任管学军、社会事务办主任王政安组织六个社区党委书记、副站长和居委会主任现场参观学习了八大峡社区、西镇社区、挪庄社区“一窗受理、全科服务”开展情况，听取了三个社区经验介绍，通报市、区和街道相关检查情况。参观学习后，管学军对社区“一窗受理、全科服务”开展情况进行了总结讲评，要求社区进一步规划大厅布局，做到干净、整洁、规范，同时要彻底转变人员思想，提高业务能力，实现一专多能、全科服务的要求，真正实现群众办事只找一个人，只跑一扇门。王政安则针对各社区情况提出了具体整改建议。



全科社工为居民服务。



改革推行后，窗口排队的人少了。



全科社工互相培训。

据了解，为了提高全科社工为民办事业务水平，确保改革的顺利推进，各社区会定期组织业务培训，开展业务考核，社区工作人员轮流进行业务知识及办理流程讲解，相互培训，加深对窗口服务程序的熟悉和了解，以便更快更好地为居民服务。

此外，街道还实行日报制度，建立工作台账，要求各社区每天上报执行动态，并组织不定时抽查，检验社区改革成果，定期开展观摩、学习活动。参观学习中，各社区对照对比，互找差距，互相学习，纷纷表示抓紧转变思想，立改即整，早日实现试点要求，服务社区方便居民。

防范金融风险，抵制金融诈骗

八大峡街道举办金融知识进社区活动

【社区资讯】

□半岛记者 邓慧秀 报道

本报讯 8月17日下午，由中国人民银行青岛市中心支行、青岛市地方金融监督管理局主办，市南区地方金融监督管理局、市南区八大峡街道办事处、青岛市金融消费者权益保护协会协办的“新时代 新金融 防风险 惠民生”

2019年金融知识进社区活动在八大峡广场成功举办。八大峡街道各社区居民参与其中，并奉献了精彩的文艺演出。

活动现场，小品、相声、快板、舞蹈……丰富多样的文艺演出为活动增添了不少亮色。节目进行间隙，主持人还与现场观众互动，进行趣味问答，以寓教于乐的方式向居民普及金融知识，呼吁居民提高金融风险防范意识，自觉抵制金融诈骗，倡导大家以科学理性的

方式守住自己的“钱袋子”。演出在八大峡街道舞蹈队带来的舞蹈《美丽中国梦》中落下了帷幕。

参加完街道的金融知识进社区活动后，挪庄社区的防范非法集资宣传工作也紧锣密鼓地进行着。8月22日下午，挪庄社区邀请八大峡街道派出所民警和八大峡市场监督管理所的工作人员走进挪庄社区开展警惕非法集资宣讲。宣讲中，工作人员就日常生活中可

能会遇到的非法集资和金融风险为社区居民进行讲解。派出所民警结合实际案例，从自己经手的经济案件讲起，用通俗易懂的语言，深刻剖析每一起非法集资案件中常用的手法，提醒居民谨慎投资，擦亮眼睛仔细辨别。

市场监督管理所的工作人员则叮嘱居民不要盲目参加民间保健品讲座，以防因贪小便宜而轻信讲座宣传，大量购买保健品，造成经济损失。