

一窗受理，一次办好

胶东街道办事处便民服务中心让群众享受智慧、透明、快捷的便民服务

“一窗受理”改革带来了哪些变化？群众有无获得感？记者走进胶东街道办事处便民服务中心即被宽敞温馨的服务大厅以及完善的功能布局深深吸引着。综合受理、后室审批、统一发证、自主办理、母婴室、休息等候等功能区一应俱全……

办事效率高，一窗办多事

李先生前来办理灵活就业补贴业务，工作人员引导他到智能叫号系统前取号，然后直接引导到综合服务窗口办理业务。提交材料、工作人员核对信息、简短沟通交流，整个过程不到5分钟，业务顺利办完。“没想到现在办理业务这么方便了，不用排队，在一个窗口就能办完，工作人员不仅热情还服务周到。”李先生对这次的政务服务爽快地点下“非常满意”的按键。

据胶东街道便民服务中心主任孙伟介绍，胶东街道为更好地服务群众，建设服务型政府，自今年1月份开始，在做好疫情防控的前提下倒排工期，斥资160余万元，历时3个月对便民服务中心进行改造，并引进专业政务服务团队完成中心的提档升级。按照前台综合受理，后台分类审批，统一窗口出件模式，便民服务中心为企业和群众提供一站式办理、一站式办结、一窗办多事、全过程、全链条、一次性办理的“闭环式”服务，并优化套餐模板，简化审批条件、固化审批标准，真正实现了流程再造跑腿少，得到了



便民服务中心服务窗口。

办事群众的高度认可。

管理规范，服务上水平

为规范工作人员行为，让工作有章可循，便民服务中心根据工作实际制定了《出勤制度》、《值班长制度》、《便民服务承诺制度》、《帮办代办制度》、《例会制度》、《限时办结制度》、《卫生管理制度》等各项管理制度，切实发挥制度的强化激励作用。

“我们设置了手机休息区，窗口工作人员每天上岗前都会将手机放进休息区，这样工作起来能够更专心，服务群众

更高效。同时，我们强化业务培训，要求窗口人员‘一专多能’，必须有熟练掌握全流程、全领域、全覆盖的工作能力，为一窗办理提供坚强保障。”便民服务中心负责人刘小明说。

服务质量优，群众说了算

政务办得好不好，办事企业和群众感受最深，也最有发言权。便民服务中心在每一个综合窗口都设有评价器，业务办理完毕后工作人员及时收集群众的服务评价，实时改进，不断提高业务水平。同时，在大厅显著位置设置意见箱，随时

接受群众的批评和监督。

“下一步我们将严格贯彻落实上级各部门的安排部署，按照深度融入青岛发起的15个攻势以及‘学深圳、赶深圳’的要求，坚持以人民为中心，进一步优化服务流程，打破业务壁垒，创新‘便民化’服务模式，构建完善的咨询投诉、服务评价机制，进一步提升便民服务质量和效率，为群众提供更多个性化、定制化、信息化、智能化的服务方式，真正实现政务服务‘一门、一窗、一号、一网’的一站式办理，切实提升办事企业和群众的获得感。”便民服务中心主任孙伟说。

张超 陈红玉



工作人员接受培训。

丰硕农场结“硕果”

负责人匡兆强：“土坷垃”里赚大钱！



丰硕农场果蔬标准化示范园。

一群带着花花绿绿头巾的妇女，正在大田里捡拾土豆、装箱、打包，一派忙碌的景象。大田的路旁，一排排包装好的土豆箱列着长长的队伍，等待三轮车装载……近日，记者在胶东街道斜沟崖村丰硕家庭农场的土豆种植基地看到，195亩土豆喜获丰收，来自安徽商贩告诉记者：“我每年都来这里，今天上午运20吨，下午还要运45吨。”

这边在忙着收获，另一边，丰硕家庭农场的负责人匡兆强正在和来自浙江的客户谈合作。他说：“因为都是老客户，大部分在地头就能交易，今天能卖出十几

万块钱的土豆。”

现在的丰硕家庭农场已有560多亩地，主要种植大白菜、土豆、大葱等蔬菜，还种植了近200亩的苹果和梨。匡兆强说，他离开学校后就学起了农用机械，做起了帮人耕种的营生，山东、河南跑了很多地方。后来干的时间长了，他发现了种植门道，算了算账，还是能赚到钱的。2009年开始，他成立了自己的丰硕家庭农场，经过这些年从最初十几亩到现在560亩，匡兆强一路脚踏实地做起了新农民。

在他的农场里，产量高的作物当数



收获荷兰土豆。

土豆和白菜。他告诉记者，土豆主要销往江苏、浙江、上海等市场，销往这些市场的要求个头均匀，重量在2至3两之间，新鲜的土豆带着泥土的湿润，直接进了包装箱，其他的再经过挑选进入冷库。记者在土豆种植基地的另一端看到，附近的居民骑着电动车，带着各式各样的工具在捡拾土豆。匡兆强笑笑说，因为一些小的土豆不符合市场流通的标准，捡拾成本又太高，这些土豆就成了附近的大爷大妈的“战利品”。丰硕家庭农场的另一种高产作物是胶州大白菜，他说，“丰硕”白菜品质过硬，已经得到9家青岛商

超的认可，2019年，仅单棵包装售卖就卖了9万棵，“顾客第一次买‘丰硕白菜’就买一棵，后来就用小拖车来拉。”匡兆强笑着说。去年他还尝试用鱼蛋白育肥种大白菜，白菜的品质有了更大的提升，吃起来更加鲜甜，今年预计要种260亩。

除了土豆白菜质量过硬，丰硕农场的苹果和梨已经申请了绿色认证，看着已经挂果的果园，匡兆强说，来年水果的产量会更高。他用脸上的笑容告诉记者，他对未来的发展充满了信心。

张超 徐丽媛