



优化社区养老模式、提供“一站式”服务、“北尚诉办”解难题……今年以来市北区多个街道及有关部门坚持为民办实事、解难题,当好群众“贴心人”。

为不断提升居民的获得感和满意度,今年以来,市北区坚持党建引领基层治理,坚持为民办实事、解难题,从解决群众最关心、最直接、最现实的问题入手,把关爱服务落实到细微工作中,把一件件惠及民生的小事做到群众心坎上,用心用情回应居民的实际需求。市北区多个街道及有关部门多措并举,办好群众“大小事”当好群众“贴心人”。

### 家门口养老

### 让老有所依更有温度

养老服务事关民生福祉,今年以来,市北区镇江路街道聚焦辖区内老年人服务需求,整合优化辖区养老资源,不断推进养老联合体建设,逐步形成以街道为主导、社会力量广泛参与的工作格局和服务模式,让辖区老年人“老有所养、老有所安、老有所学、老有所为”。

近日,记者来到海泊河社区居家养老服务中心的活动室,只见桌椅摆放得整整齐齐,旁边放着一些书画材料。平时,附近的老年居民会过来写字画画、唱歌跳舞。活动室旁边就是老年食堂,配备了空调、冰箱、消毒柜、电视机等,方便老年人使用。在这儿,老年人除了可以与朋友们一起唠家常、看电视、下棋外,还可以享受第三方提供的理发、推拿、量血压等服务,满足了老人“在家门口养老”的愿望。海泊河社区的张奶奶刚吃过午饭,正在楼院里晒太阳,“老年食堂的饭菜荤素搭配,营养好,对身体也好。”有了居家养老服务照料中心的老年食堂,社区里的老人再也不用为吃饭的问题发愁。目前街道设有居家养老服务中心1家,助老食堂1处,辖区内有90多位老人的午餐由老年食堂配送,切实提升老年人生活质量和幸福指数。

据介绍,镇江路街道建立了定期走访工作机制,联合社区走访慰问独居、空巢、留守特殊家庭老年人,送去温暖和关怀。在社区设立老年教育学习点,积极开展老年人思想道德、休闲娱乐、健康知识、智能生活、法律法规、代际沟通等多方面的教育,充分发挥社区老年大学、老年人活动中心等阵地作用,丰富老年人精神文化生活。“我平时就怕去医院,人多,乱哄哄的,去医院我就血压高,而且大夫那么忙,怎么饮食、注意事项的,哪有时间细说。听说有海慈专家义诊,就赶紧过来,希望能听专家给细说说。”高阿姨乐呵呵地说。街道每年举办健康和疾病预防知识讲座50余场,开展义诊活动近20场,通过开展一系列“医养健康行”活动,不仅让老年人增强康养意识,也让养老服务真正走进社区、走入家庭。

为打通为民服务的“最后一公里”,镇江路街道还坚持党建引领基层社会治理,积极摸排“五老”人员情况,鼓励和引导老党员、老干部等经验丰富、德高望重的老同志参与社区事务,发挥老党员、老干部、老退伍军人、老教师、老模范作用,建好“五老”队伍。采取集中培训、以会代训等方式引导“五老”人员学好政策理论,提高思想认识,主动为基层治理等各项工作贡献力量,凝聚起强大的思想合力。组织“五老”人员交流工作经验,倾听心声、收集建议,相互取长补短,持续提升“五老”人员调解矛盾纠纷的能力和水平,形成共建共治共享的社会治理新格局,努力实现“小事不出网格、大事不出社区”,为辖区和谐稳定保驾护航。

观海新闻/青岛早报记者 刘文超 图片均为资料图片

# 市北：街道要当好群众『贴心人』

优化社区养老模式、提供『一站式』服务、『北尚诉办』解难题……

### 坚持党建引领

### “北尚诉办”解决民生实事

前不久,辽宁路街道科技街社区接到居民在“北尚诉办”平台求助:“泰山路107号3单元门口的电表盒子脱落,请帮忙修理。”接到居民求助后,科技街社区第三网格党支部书记姜勇及时赶到现场,仔细查看了电表盒子脱落的情况,确认依托网格力量不能进行修理后,拨通了电表盒子上的维修电话。经过一番沟通,维修人员表示只能维修电表内部故障,不能维修电表盒子外围的故障。为了彻底解决问题,姜勇书记又拨打了“国家电网”的电话,经过一次次转接,终于找到了电表盒子的维修部门,并在隔天修好了泰山路107号3单元门口的电表盒子。经过此次维修,求助居民表示:“‘北尚诉办’平台能实实在在解决需求难题,无论大事小事,都能很快帮助我们解决,幸福感提升了!”居民借助“北尚诉办”平台迅速将诉求上报,社区及时反馈解决,极大地提高了问题收集处置的效率,“北尚诉办”全天候快速响应、全流程闭环管理的智能化治理系统,有效助推了基层治理效能提档升级。

今年以来,市北区辽宁路街道坚持以党建为引领,将提升群众满意度作为各项

工作的出发点和落脚点,结合“党建引领一网治理”强基工程,发挥网格优势,依托“北尚诉办”拓宽居民诉求收办路径,用好宣传宣讲队伍,开展便民惠民服务,解决居民“急难愁盼”问题,坚持惠民为民,增强群众满意度,全方位增进民生福祉。

近日,河西街道河西社区居民也通过“北尚诉办”平台反映河西紫金园小区垃圾桶破损,严重影响居民使用,网格员在接到反馈后第一时间和社区取得联系,在小区物业的努力下,不仅对破损垃圾桶进行了更换,还将垃圾桶周边护栏设施进行了修整,赢得了居民的一致点赞。河西街道紧扣党建引领老城区高质量发展命题,第一季度共依托“北尚诉办”为民服务平台吹哨解决经济发展、城市治理、物业管理等方面痛点难点问题306条,项目结案率98.7%。

据了解,近年来,市北区紧紧围绕“项目落地提质年”,立足为民服务理念,以“党建引领一网治理”为抓手,以群众满意为工作标准,依托“北尚诉办”为民服务平台,开展各项为民服务事项,持续优化提升辖区各项服务品质,全方位增进民生福祉。

### “一站式”服务

### 利民举措“一应俱全”

近日,市北区行政审批服务大厅门口缓缓停下一辆白色轿车。车主通过手势表示自己是聋哑人,而且坐于后排的母亲腿脚不便。市北区行政审批局工作人员立刻将车辆引导至无障碍专用停车位,待车停稳,两名工作人员一左一右将后排落座的袁女士搀扶至轮椅上,推至大厅休息区。帮办代办专员第一时间上前,通过“指尖交流”耐心与其沟通,并开启“绿色通道”,全流程帮办代办,仅仅7分钟就帮助袁女士母子完成公司基本信息和股东信息查询。临走时,袁女士母子用手语对工作人员表达了衷心感谢。

这个“无声”胜“有声”的故事充分体现了市北区行政审批服务局高效、便民的服务理念和暖心、贴心、舒心的服务态度。近年来,市北区行政审批服务局始终坚持以人民为中心的发展思想,完善“硬件”设施,升级“软件”服务,竭力为特殊群体办理业务提供更多便利,让群众“少跑腿、少等待”,让政务服务“走心”更“暖心”。

记者了解到,如今市北区行政审批服务局已经组建起一支专业高效、热情周到的帮办代办队伍,主动靠前、细化服务,为

聋哑人、老年人等特殊人群开启“绿色通道”,提供无障碍信息服务。变“面对面”服务为“肩并肩”帮办,协助进行网络填报、表格打印、材料预审,实现为民服务“贴心办”、审批业务“指导办”、集成服务“一事全办”,用高效的办事速度和真诚的工作态度向群众传递服务温情,为特需人群添上一双“隐形的翅膀”。

同时,还打造了“学雷锋志愿服务站”,设置特需窗口、无障碍停车位、无障碍卫生间、母婴室,配备便民医药箱、雨伞、老花镜、轮椅、手机充电器,营造温馨、舒适、便利的政务服务环境。完善办事指南,推出高频事项“视听版”办事指南,将行政审批术语转化成通俗易懂的语言,并结合操作画面一步步讲解,让企业群众在办理过程中“一听就懂、一看就会、一次填对”。

成立“北尚捷办”企业服务工作室,对于简单问题及时解决、复杂问题协商解决,为企业登记注册“精准把脉”“问诊开方”。设置“办不成事”反映窗口,配备专职工作人员,对“不好办、办不了、很难办”的问题,提供兜底服务,及时化解企业群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题,提升企业群众满意度。



市北区行政审批服务大厅暖心服务,为群众提供便利。