

# “五点”发力 打造基层便民服务新标杆

即墨区金口镇入选即墨区第一批“青岛市标杆型便民服务中心”

近期,青岛市政务服务管理办公室公布了“2023年度青岛市标杆型便民服务中心名单”,金口镇便民服务中心作为即墨区第一批青岛市标杆型便民服务中心上榜。

2023年以来,为推进落实新型“政务综合体”建设,全面优化营商环境,即墨区金口镇以为群众提供“标准化、人性化、便民化、高效化、智慧化”的政务服务为目标,“五点”发力全面打造“办事效率高、服务质量优、群众满意度强”的标杆型便民服务中心。大厅面积300平方米,共设有服务窗口12个,可办理104项便民服务事项,为群众提供高效便捷的“一站式”服务。

**立足场所改造“着力点”。**金口镇便民服务中心以“标准化”赋能为民服务新要求,设立服务标杆,提升服务标准。在大厅桌面立牌、服务手册等统一使用“金牌服务·诚心为民”服务品牌标识,窗口工作人员统一着装,佩戴统一工作牌。对进驻的服务事项,按照功能分区,规划“八区一室”,打造咨询导办区、政务公开区、24小时自助服务区、便民服务区、网上办事体验区、综合受理区、后台审批区、休息阅读等候区、母婴室等功能区,为群众提供更高效、更温馨的一站式服务。

**立足服务提升“关键点”。**统一配备综合受理人员12名,围绕业务知识和服务礼仪等重点培训,全力提升技能素养,助力由“一门多窗办事”向“一门一窗办



金口镇便民服务中心。资料图片

事”转变。全面推行“微笑服务”,以“热心、真心、细心、恒心”的“四心”服务理念,打造群众满意窗口。同时,对特殊情况进行预约服务、延时服务、上门服务。设置便民服务柜,配置饮水机、医药箱、雨伞、轮椅、充电器等便民物品,满足群众多样化服务需求,营造“人文化”的服务氛围,给办事群众提供更舒适、温馨的服务环境。

**立足创新提供“动力点”。**积极整合盘活窗口资源,以“便民化”作为出发点和落脚点,形成“1+2+N”一窗通办模式,即统一设置1个“一件事一次办”窗口,2个无差别综合受理窗口,N个功能

性综合窗口(潮汐服务、办不成事、异地通办等窗口)。开展试点工作,将区级“即墨小政”企业微信政务版应用于政务服务咨询中,开发“金口小政”政务版线上服务,以“数据多跑路”换取“群众少跑腿”,办事流程“减上再减”,服务能力“精益求精”。联合人社中心打造“就近求职、乐享服务、临家易业”的“就享家”乐业服务站,促进劳动者家门口高质量充分就业。

**立足体系构建“支撑点”。**大厅实行“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的工作流程,为群众提供“进一个门、找一个人、办所有事”的优

质服务。配备叫号机,服务窗口设置线上叫号系统,引导办事群众进行评价,将“好差评”变成提升服务水平的内在动力。探索构建“镇一新村一网格”三级联动的“高效化”便民服务体系,组成由大厅2名同志为专职帮办代办员,102个网格为专职帮办代办员的“帮办代办”队伍;研究制定《帮办代办服务事项清单》,以“主动、精准、联动、无偿”为工作原则,实现“小事不出网格、大事不出村、难事不出镇”,把便民服务送到家门口,更好更快解决群众难题。

**立足数字打造“活力点”。**在便民服务中心全面使用智能WIFI,高拍仪、业务办理电脑等信息化设备,在自助服务区配备互联网电脑、自助打印复印一体机,随时随地处理相关业务。采用触摸式互动查询系统,查询终端设备浏览和查询信息,让业务办理更加便捷、准确、高效,提升“智慧化”服务水平。配有2台自助服务终端机,可以随时刷身份证直接进入,全时段查询、办理便民缴费、社保、跨域通办、缴费申报等政务服务事项,通过使用个人身份证直接登录或通过“爱山东”APP扫码登录,让群众办事不再受时间和空间限制。

下一步,金口镇便民服务中心将充分发挥“一站式、全融合、智慧化”为民服务阵地,面向群众不断优化功能、做好服务,办好实事,努力成为党群的“连心桥”、营商环境的“助力器”,以政务改革“小切口”,推动营商环境“大提升”。

观海新闻/青岛早报记者 康晓欢 袁超

# 即墨区中医医院顺利通过“大考”

作为即墨区首家三级甲等医院再度被评为“三级甲等中医医院”

去年年底,山东省卫生健康委员会发布通知,综合不定期检查和周期性评审情况,经省中医医院评审领导小组审核同意,并报国家中医药管理局备案,确定青岛市即墨区中医医院“三级甲等中医医院”资质(有效期至2026年11月)。这是即墨区中医医院继2018年通过山东省卫生健康委员会的评审验收,被评为“三级甲等中医医院”,成为即墨区首家三级甲等医院后,第二次获评“三级甲等中医医院”。

等级医院评审工作是对一家医院一段周期内建设和发展的检验,是医院发展进程中的一次大考。即墨区中医医院再次顺利通过评审,对于加强医院管理、保障医疗安全、提升服务质量、提高技术水平、增强服务能力、树立医院品牌、强化核心竞争力、促进医院更好更快发展具有重要意义。下一步,中医医院将以此为契机,持续提升医院中医药服务水平和整体的综合服务能力,为人民群众提供更加优质的中医药医疗、预防、保健服务。

近年来,即墨区中医医院大力实施“科技兴医、科技兴院”战略,先后与北京、上海、济南等地大医院建立了技术协作关系,进行了多层次、全方位合作,不断提升医院的医疗技术水平。“诚信服务,关爱健康”,实行服务人性化、管理规范化、医疗现代化,创建百姓信赖的医院是中医医院人追求的永恒主题。

即墨区中医医院创建于1992年,



三级中医医院评审工作反馈会。医院供图

是一所集医疗、教学、科研、预防、保健、康复功能于一体的三级甲等中医医院。作为即墨区的医疗救治和急救中心,医院是山东中医药大学、山东中医药高等专科学校附属医院,中国人民解放军海军总医院合作医院、北京中医药大学东方医院协作医院,以及山东大学齐鲁医院(青岛院区)、青岛市市立医院医疗集团、青岛市中心医疗集团、青岛市海慈医疗集团等医院的医联体医

院。近年来先后荣获“全国首批人民满意医院”“山东省中医先进集体”“山东省文明单位”“全国中医护理先进集体”等荣誉称号。

即墨区中医医院拥有设施先进的标准化中药制剂室,已取得山东省药品监督管理局下发的中药制剂批准文号达十大类32个品种。医院的中药标本馆现有标本800余种,中医文化古籍100余种,具有中医药教学、科研、交

流、科普和体验等多重作用,真正实现“一馆多能”。自2017年对外开放以来,先后入选即墨区科普教育示范基地、青岛市中医药文化宣传教育基地、山东省健康教育基地。

即墨区中医医院拥有美国1.5T超导型磁共振、德国西门子大型C型臂数字减影X光机、德国西门子128层高端CT、德国西门子四维彩超系统、德国Maxmore椎间孔镜成像系统、中医四诊疗、方形高压氧舱等一大批先进医疗设备。

医院现有国家级中医特色专科1个,山东省中医药临床重点专科1个,山东省县域中医药龙头专科2个,齐鲁中医药优势专科集群成员专科9个,青岛市县域临床重点专科1个。全国基层名老中医药专家传承工作室1个,山东省名老中医专家传承工作室1个,青岛市引进类知名中医药专家工作室3个。全国基层名老中医药专家2人,全国中药特色技术传承人才1人,国家中医药管理局西医学习中医优秀人才研修项目培养对象1人,山东中医药大学兼职教授3人,山东省名中医药专家3人,山东省五级师承教育项目指导老师2人,继承人4人,山东省医师协会“国医杰出精英奖”1人,山东省中医临床优秀人才培养对象3人,青岛市中医药领军人才培养对象3人,青岛市中医药名家1人,青岛市优秀青年医学人才2人,青岛市优秀学科带头人1人,青岛市优秀青年医学专家3人,青岛市中医药文化科普专业10人。

观海新闻/青岛早报记者 康晓欢 袁超