# 北京东城区吹响街道和社区政务服务深化改革冲锋号

7月6日，为加快推进社区政务服务规范化建设和街道政务服务事项委托受理工作，北京东城区政务服务局在北京召开工作推进会，总结推广东花市街道和北新桥街道的相关工作经验做法，全面铺开街道和社区政务服务深化改革工作。

同时，来自全区17个街道办事处分管主任、街道便民服务中心主任、部分社区党委书记观摩了东花市街道政务服务事项100%委托受理工作启动仪式。

东花市街道：率先实现政务服务事项100%委托便民服务中心受理

在启动仪式上，东花市街道工委书记张之泽宣布，东花市街道的委托受理改革启动，并介绍街道政务服务委托受理工作开展情况。

据了解，东花市街道便民服务中心这次的改革“有决心”，也“很彻底”。从今年2月底启动政务服务事项委托受理工作至今，街道便民服务中心克服新冠肺炎疫情带来的冲击和阻力，一举转变成为集社会保障、劳动就业、社会救助、住房保障、卫生健康和退役军人事务等多项政务服务职能为一体的综合性政务服务机构，为辖区5.93万常住居民和300余家企业提供“一窗式”服务，163个民生事项100%委托受理，接待量3.3万余人次，群众办事的体验感和幸福感得到较大幅度攀升。

张之泽介绍，依托本次改革工作，东花市街道便民服务中心成为群众办事的“前台”，真正实现了“进一窗口能办所有事”，街道其他科室成为便民服务中心的“后台”，“前台”受理并督促“后台”办理，大大提高了工作效率，进一步深化了街道管理体制改革。

随着“放管服”改革的深入，政务服务标准化、规范化、便利化建设提升到了一个新高度，利企便民的措施频出，企业和群众对办事的便利性有了更高的期许，办事“进一门、对一窗、一次办成”成为民之所望、政之所向。

 “改革不可避免会遇到这样或那样的问题，但这是大势所趋。能够让更多群众办事方便，感受到基层政务服务改革带来的好处，这就是我们改革的动力。”面对基层政务服务改革，张之泽显得自信而笃定。

北新桥街道：率先在全区完成社区政务服务站规范化建设全覆盖工作

同为试点街道的北新桥街道，负责在社区政务服务规范化建设上率先行动。目前，北新桥街道共有10个社区，均采取“一站一居”方式建政务服务站。街道在组班子、细分工、明职责、强配置等方面下功夫，用“一支团队、四个统一、两种特色”谋划区域政务服务改革“组合拳”。

街道以“服务”为导向，紧抓“人”这一关键环节，构建“1+2+N”社区政务服务模式，形成1个站长牵头、2名全能社工负责，N种力量补充的梯队建设思路，形成“全能社工”AB岗服务模式，让稳定的服务队伍成为群众“就近办”“一窗办”的强大依托。

此外，街道全面统一服务事项，办事指南，办理流程和视觉标识。梳理58项百姓需求量较大的高频事项，编制《北新桥街道社区政务服务工作手册》，统一制定社区“一窗式”综合窗口运行规程，努力实现辖区社区政务服务事项无差异办理，逐步形成“社区闭环办”+“社区受理街道办”两条办理路径，逐步推动“社区前台接件”——“街道后台处理”——“受理结果反馈”良性循环。

值得一提的是，针对老年人出门行动不便、操作手机不熟练等难题，街道还将在社区设置“帮办代办”点，开发“帮办代办专员”，打通服务百姓的“最后一米”，将“贴心服务”的接力棒真正传到百姓身边，切实“让数据多走路，让群众少跑腿”。据北新桥街道办事处副主任王群介绍，北新桥街道将继续深化社区政务服务规范化建设工作，让办事群众切实享受到更加贴心、便捷的政务服务。

东城区：只争朝夕，崇文争先，全面完成街道社区政务服务深化改革任务

社区政务服务规范化建设和街道政务服务事项委托受理工作是建成方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系的重要方面，是加快转变政府职能、深化“放管服”改革、推进政务服务纵深改革向街道和社区的细化延伸，是满足人民群众对美好生活需要的重点抓手。

近年来，东城区坚持人民至上的发展理念，以老百姓办事“只进一扇门”“只对一个窗”为目标，深入推进政务服务在街道和社区的改革，攻坚克难、精益探索，不断提升居民办事“只进一扇门、只对一个窗”的感知度、体验感和幸福感。2021年，东城区完成了17个试点社区政务服务站规范化建设，实现了27项政务服务事项“就近办”。今年在试点基础上，东城区将全面完成其余151个社区的政务服务规范化建设任务， “就近办”事项达到80个，将进一步提升社区政务服务站标准化、规范化、便利化水平和服务群众的能力。

东城区政务服务管理局党组书记、局长程利介绍，这两项工作是全市统一考题，16个区统一作答，是全市的“规定动作”，是必须要干、而且是必须要干好的工作。全区各街道应高度重视，提高站位，迅速落实，抢抓时间和进度，把疫情造成的损失夺回来、把耽误的工作追回来，不折不扣地把“规定动作”落实落细落地，为百姓群众提供更多优质的多元化、个性化、精准化服务，切实做到“小小窗口 满满服务”。

央广网 2022-7-6