# 创新政务服务 北京牛街街道构筑居民“暖心蜂巢”

“您好，我是南线阁社区政务服务站的工作人员，请问有什么可以帮到您的？” 近日，一场别开生面的政务服务示范社区现场观摩会在西城区牛街街道南线阁社区政务服务站举行。本次活动围绕居民最关心的业务办理流程，通过“全科社工”情景模拟失业金申请等业务，为政务服务人员提供了直观的学习和交流平台。

用心分享 打造像家一样的政务会客厅

活动现场，南线阁社区政务服务站全科社工向大家介绍了社区政务工作开展以来，“政务会客厅”的建设、日常服务居民的特色亮点，并围绕“热情”、“标准”、“近距离”三个关键词分享了自己在政务服务工作中的感受和服务居民的典型案例。

作为南线阁社区一名年轻的“全科社工”，姚佳全程参与了社区政务会客厅软硬件设施的建设，暖心服务举措的逐项落实，在几位社区服务站同事的共同努力下，南线阁社区服务站被评为社区政务示范站点。社区政务事项涉及老龄、残疾、福利、住保等50项，在为居民服务过程中，她积极向同事请教，并在不断地学习提升中，实现了更好地为居民服务。姚佳说：“希望我们都能像‘蜜蜂’一样，勤勤恳恳工作，耐心细致化解居民问题，努力筑牢社区居民‘暖蜂巢’。”

“您好，欢迎您来到南线阁社区”，步入南线阁社区便听到一声亲切的问候。走进南线阁社区“政务会客厅”，整洁舒适的环境、暖色为主的办公家具，让居民来社区办事就像在自家的客厅一般放松。

南线阁社区党委书记、服务站站长李莉表示，社区通过优化布局，推进服务功能最大化，注重细节，用心服务，为居民打造像家一样的政务会客厅，托起居民家门口的满满幸福。

情景模拟 以居民视角规范办事全流程

“您好，系统中已经将您的失业金申请进行提交，审核结果将于5个工作日内以短信形式告知。如果您未收到短信，可登录北京市人力资源和社会保障局官网、北京人社APP或‘北京人社’微信公众号查询审核结果。”现场，姚佳与同事一起以居民视角情景模拟了政务服务接待、办事的全流程，同时与街道政务服务中心综窗人员“实时连线”，解答居民对于领金有关政策的疑问，实现街居联合办政务。

各社区政务服务工作人员在现场观摩学习后，结合各自社区实际情况和提升政务服务工作效率和解决办事人需求等方面进行交流，在互动分享中夯实一刻钟政务服务圈建设成果，用社区“小窗口”做好民生“大服务”，为居民提供更加优质暖心的政务服务。

当前，政务服务的品质和效能，对百姓满意度再提升、营商环境再优化具有重要意义。进一步优化政务服务、提升行政效能，推动“高效办成一件事”，已然成为基层政务服务的重中之重。

牛街街道市民服务中心负责人表示，各社区要构建政务服务“一盘棋”，做好居民的政务事项办理，全科社工要注重“全”，提升政策业务知识的广度和深度，积极与各科室部门和兄弟社区联动，实现“组团”式服务“一股劲”，亮出各社区政务服务的“套餐”，助力社区基层服务持续赋能添力，营商环境的再优化再提升。

人民资讯2024-5-28