

黄村镇政务服务中心午间不断档

为周边工作、生活的群众提供便利服务

“大爷，您要办理的养老保险在任意哪个窗口都可以办理，我帮您取个号，您坐这儿喝杯水一会就到您了！”工作人员边说边搀扶着大爷走到休息区。

记者了解到，黄村镇政务服务中心继11月16日开通了“周末不打烊”服务后，为进一步提升效能，增强群众获得感，又新近开展了“午间不断档”服务，“午间窗口”可以更好地服务于在周边工作、生活的群众，利用中午休息的空当儿前来办理业务，以此来满足群众随时办、错峰办、享受不间断服务的需求。

为了提高办事效率，节省群众的宝贵时间，黄村镇政务服务中心针对群众经常办理的40余项高频事项，对业务台账流程进行梳理，将原本零散的台账予以整合归纳，更换为人手一本的综合台账，避免了业务办理时的



微笑服务 便民高效
严谨务实 群众满意

使用冲突。

为实现群众“最多跑一次”的承诺，黄村镇政务服务中心实行“容错受理”服务，即在办事人材料齐全，但部分材料有错误或缺少的情况下，可为其先行办理，其他材料可通过承诺在规定期限

内提交即可。“先办事、后补缺”，这一举措打破了多年来群众办事时缺少材料，必须先回去补好再来的“传统”。

大厅内的咨询台，一沓沓手工剪裁的小“卡片”置于咨询台上，只见上面用工整的字迹写着：大兴区政务服

务中心、大兴区社保中心、黄村镇工商所、清源派出所等各相关单位的联系电话等内容。工作人员告诉记者：“这些卡片都是我们自己纯手工制作的，有时群众所办理的事项并不是在这儿受理，但他们又不知道该去哪，最开始我们都是一遍遍地告诉群众事项办理的地址在哪、电话是多少……但是很多人刚出门就忘记了。后来，我们就想出了这个办法，把大家经常询问和需要延伸服务的相关信息写在一张‘卡片’上，这样群众就能很方便地找到了，不清楚的还可以打电话咨询一下，大家的反馈还是挺好的。”一张张小“卡片”蕴含了大兴区政务服务的温度与热情，同时反映出了政府部门在转变工作作风、为民办事上的态度和决心。 文并摄/记者 张磊



高米店街道

“烦心事”变成“暖心事”

加快安装无障碍通道 解决百岁老人出行难

近日，家住高米店街道香海园社区3号楼居民郝良珍遇到一件“烦心事”，母亲杜青枝已102岁高龄，出门需要坐轮椅，可是在电梯与单元门之间有6层台阶，单元门前还有三层台阶，并且没有设置无障碍通道。因此，她每天陪着母亲出行时，只能扶着母亲慢慢走下台阶，再把轮椅搬到台阶下，回家时再搬回去，出行一趟非常不便。

12月1日，郝良珍在居民群里反映问题后，社区书记杜东芳了解情况后，迅速将情况向高米店街道进行汇报，与此同时与物业公司沟通，一起赶赴现场核实现况，商讨解决办法。

12月2日上午，社区书记与郝良珍一同前往物业，与物业工作人员一起商讨解决办法，并提出改造方案。经过多方商议，决定将楼内楼梯加宽，订制“钢板通道”，一半步梯、一半防滑“斜坡”，楼道的楼梯由原来的90cm拓宽至120cm，步梯50cm，防滑“斜坡”70cm，楼梯的坡度由原来的45度改为30度，由于楼外台阶较宽，所以可直接铺装一半钢板材质无障碍通道。这样的解决方案既不影响年轻人的需要，也方便了其他老年人的出行。

为了让老人能够尽快地“畅行”，高



米店街道时刻督促社区居委会及物业公司，一定要争分夺秒地将无障碍设施安装完毕。12月22日，订制的钢板无障碍通道安装完毕，彻底解决了百岁老人出行难的问题。亲眼目睹了安装过程的

郝良珍高兴地说：“这下好了，我母亲可以随时出去遛弯了，再也不用担心下楼难的问题了，真心地感谢街道、居委会和物业的各位好心人，实在是帮我们解决了大难题啊！”

此次的“下楼难”问题，是居民的实际困难，同时也是考验街道、居委会等相关职能部门收集民意、听取民意的能力，居民的“烦心事”，就是街道的“上心事儿”，由“接诉即办”到“未诉先办”，这即是社会建设工作中“民有所呼、我有所应”的真实写照。

文并摄/实习记者 罗悦



爱晚护养院

让老人生活更多彩

“以前我也特别喜欢唱歌，现在虽然唱不动了，但是今天很开心。”大兴爱晚护养院的老人说。近日，记者跟随康和园舞蹈艺术合唱团来到大兴爱晚护养院，现场跳舞、独唱、朗诵、合唱，舞韵合唱艺术团几乎承包了当天整场活动节目。

“想为老人做点事，发挥点退休后的余热。”舞韵合唱艺术团的队长郭艳芬说。护养院的老人多半为失能失智老人，有的老人甚至无法自理，年纪最大的已有97岁，坐在轮椅上，身边有护理人员时刻照顾。舞韵艺术合唱团的到



来，让安静的护养院变得热闹了起来。

明朗欢快的《舞天地迎新年》、优美婉约的《梨花颂》、热情奔放的藏族舞蹈《卓玛》，还有单人独唱《我们的中国梦》……老人们脸上露出笑颜，连连鼓掌，甚至有的老人还要求“再来

一个”。

其实，不只当天，每逢周六爱晚护养院都有一场爱心演出，舞蹈、歌曲、乐器……不限于各种表演形式。“人到了暮年之后，都会感到孤独，院方的工作很重，他们也不是每时每刻都陪着每一位老人聊天，而我们社会爱心志愿者来这里做精神陪护，刚好填补了他们精神上的空白。”说话的是爱心家园义工联——大兴爱晚护养院活动点领队李伟锋，自2007年，他就在这里扎下了“公益根”。打开手机，李伟锋设立的大兴爱晚护养院公益群，现在

已经有300多人，均来自社会上各行各业的人，有上到70多岁的老人，也有正在上学的学生。

爱晚护养院护理部主任张晓军告诉记者，护养院现居住将近100位老人，他们都特别喜欢看老年文艺队表演，大概由于年代感相同，无论是歌曲还是舞蹈，他们都有同时代的回忆。近十年，公益组织也一直坚持来院内做公益活动，老人们感受到年轻生命的融入，也丰富了老人的精神世界，令他们身心愉悦。

文并摄/记者 方冉冉

青云店镇政务大厅腊八送“暖”

“小孩小孩你别馋，过了腊八就是年。”今年的腊月似乎有一些紧凑，元旦刚过，腊八节紧跟着就来了。为了让办事群众更好地感受节日气氛，青云店镇政务服务中心推出腊八贴心茶、业务帮办等系列暖心服务，与办事群众一同度过腊八佳节。

为了营造节日氛围，工作人员对政务服务大厅进行了精心布置，贴上红窗花，摆上新桌牌……“氛围布置不在华

丽，最重要的是要用心。”正在贴窗花的工作人员告诉记者。

此时大厅已经迎来了今天的第一拨办事群众，工作人员也开始忙碌起来。大厅雷锋志愿服务站的工作人员主动为前来办事的群众送上腊八贴心茶，同时为其指导、梳理办事流程，必要时还会提供帮办、代办服务。

据了解，为了优化镇域营商环境，青云店镇相继推出“一窗式”改革、雷锋志



愿服务站、延时服务等便民措施。除此之外，积极组织大厅工作人员进行业务

培训，提高服务能力，让群众办事体验更加贴心、顺心。

“优化营商环境更重要的是体现细节。”镇政务服务大厅相关负责人表示，让群众办事更舒心也是优化营商环境的一种体现。2020年，青云店镇将以现有措施为基础，不断提高政务服务大厅的办事水平，更好、更快、更贴心地服务群众。

摄影/记者 张子凡