



以群众满意度为“风向标” 崇州打造家门口一站式政务服务超市

“原本以为办手续很麻烦，没想到这么方便，到现场不到10分钟就办理完了，就在家门口，还不用排队。”11月19日，在崇州市白头镇便民服务大厅内，前来办理餐馆营业执照的王先生对这里的办事效率连连称赞。据悉，崇州已有175项审批服务事项可在各便民服务中心办理。

为持续做好两项改革“后半篇”文章，今年以来，崇州市行政审批局以群众满意度为“风向标”，聚力镇街便民服务中心标准化、规范化、便利化建设，通过构建特色服务体系、优化下沉审批服务事项、创新服务形式，为群众打造家门口一站式政务服务超市，初步实现了当地群众创业办事“就近能办、多点可办、少跑快办”的目标。

构建“15+11+172+4”体系 打通政务服务“最后一公里”

两项改革以来，崇州市审批局结合“15分钟公共服务圈”建设，构建了“15+11+172+4”服务体系，以15个综合便民服务中心、11个分中心、172个便民服务室和4个社区工作站（区域站），实现多层次全覆盖。在此基础



白头镇综合便民服务中心。

上，统一规范组织形式、场地设施和功能布局，打造综合窗口，实现机构设置标准化。同时，采取“示范引路、试点先行、总结推广”的方式，在白头镇、街子镇、怀远镇开展便民服务中心“三化”建设县级试点工作。

为避免因盖章问题造成群众反复跑、多头跑，今年以来，崇州在各镇街统一启用“审批服务专用章”，按照“谁使用、谁负责”的原则依规用章，制定印章管理制度，建立用章登记台

账，把“一枚印章管审批”服务正式延伸至镇街，打通了政务服务“最后一公里”，有效地提升了办事群众体验感和满意度。

一镇一街一特色 服务群众更便利更暖心

“张大哥，你前两天预约办理求职登记，我们今天就专程来给你办理。”前不久，怀远镇三官村村民张先

生通过预约上门服务成功办理了求职登记。今年以来，崇州市结合“我为群众办实事”实践活动，在各镇街通过推行特色服务，让群众办事不仅方便，而且暖心。

怀远镇采取发放“便民服务连心卡”、“特殊群体服务小队”预约上门服务等方式做服务群众的“店小二”。同时，成立了3支党员先锋队，下沉9名党员至村（社区），开展“贴心代办送证上门”“耐心帮办指导流程”等服务。截至目前，怀远镇便民服务中心今年已开展上门服务近800次。

街子镇以“小窗口”演绎民生“大服务”，将“群众利益无小事”落实到日常服务的点滴之中，通过一句问候、一张笑脸、一片真诚、一声再见，营造暖心服务的良好形象。

文井江镇位置偏远、地广人稀，地理环境特殊，为更好服务群众，该镇建立了“1+3+N”便民代办制度，即1个综合便民服务中心、乡村组3级干部服务团队和N个组团式服务。特别针对居住在边远地区和镇域范围以外的群众，变被动服务为主动服务，受到当地群众一致好评。

崇州市行政审批局相关负责人表示，崇州将持续推行“延时服务”“帮代办”“上门办”等特色服务，全面提升政务服务质效，把实事办到群众的心坎上。

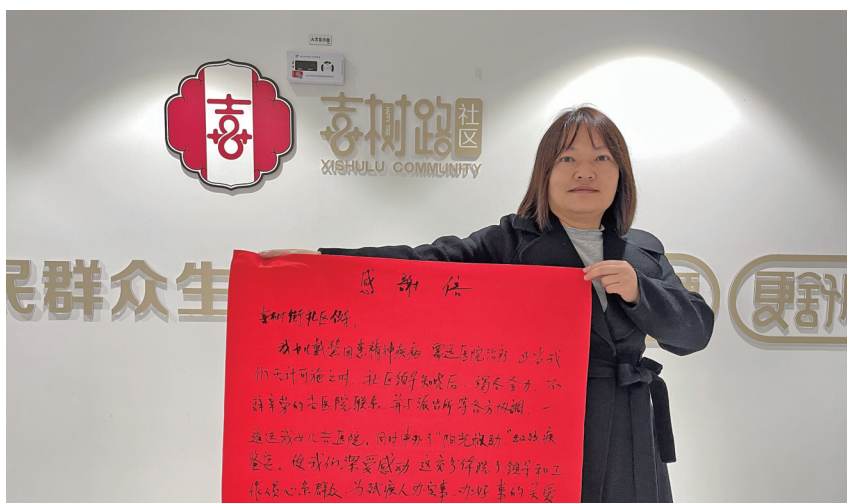
华西社区传媒记者 杨锐 摄影报道

社区排忧解难暖人心 古稀老人毛笔手书感谢信

“谢谢你们，这次让我们真切地感受到社区是群众温馨的家……”近日，一对古稀老人来到成都锦江区三圣街道喜树路社区党群服务中心，将一封毛笔书写的感谢信递交到社区相关负责人手中。据了解，老人是辖区居民戴某的父母，他们以这种特别的方式，向喜树路社区党委近期对其女儿的帮助表达感谢。

“11月，当本轮疫情发生后，由于社区离其中一个封控小区较近，所以疫情防控任务也较为严峻。期间，我们对辖区特殊困难群体的防疫与生活保障工作变得极为重要。”喜树路社区党委相关负责人表示，自11月2日开始，三圣街道社会工作服务站和社区工作人员，再次对在籍和非在籍的特殊群体开展了摸排。

记者了解到，在摸排工作中，辖区一小区物管将小区住户戴某的情况反映给入户的工作人员。据介绍，40多岁的戴某自我防范意识非常强，不愿跟人打交道，在一些行为上存在一定的非正常状态。接到物业反馈的情况后，喜树路社区党委高度重视，并深入



社区收到的感谢信。

了解了戴某的相关情况。

前期，经过与戴某的接触，社区初步判断她疑似患有精神疾病。考虑到戴某独居成都，且精神状况较差，个人的人身安全得不到保障，社区工作人员迅速与她的父母取得了联系。工作人员与戴某父母见面交换意见后，决定将戴某送往医院进行初步的诊断和治疗。在此过程中，社区工作人员、社工

和戴某父母一直耐心地给戴某做思想工作，戴某最终同意去医院进行检查。

“当时由于疫情的缘故，医院不能派遣救护车进行接送，所以我们又协调了在地派出所的车辆。”喜树路社区相关负责人回忆道，11月4日上午9点过，大家与物业工作人员一道，将戴某送到了医院，并协助其办理入院手续。当天经过医院评定，戴某

被判定为精神二级残疾。

“戴某父母70多岁，戴某母亲还是重度视力残疾，家庭主要收入为两位老人的退休金。二老不仅心理上备受打击，还需为戴某治疗和生活提供经济支撑。”喜树路社区相关负责人表示，了解这一情况之后，社区党委和社工站积极协调各方资源，一方面为戴某及其父母提供心理疏导，另一方面协助戴某申请“阳光救助”和残疾补贴，缓解其家庭经济压力。

“通过这件事我们深切地感受到社区是群众温馨的家，干部是群众最贴心的人。”近日，戴某父母用毛笔手写了一封感谢信。他们表示，社区努力为群众排忧解难的工作态度和关爱精神让他们很感动。

记者了解到，喜树路社区目前正在帮助戴某申请最低生活保障。此外，喜树路社区还将与三圣街道社会工作服务站一道，对戴某制定个性化帮扶方案，包括心理疏导、救助政策链接等工作，并将其列入重点帮扶对象，提供相关后续专业服务。

华西社区传媒记者 高昊焜 摄影报道