



# 以高效代办服务连接民心

## 温江区寿安镇打造“寿权帮·安心办”品牌

近日,成都市温江区寿安镇东岳社区帮办代办员高雪玲上门帮助辖区居民廖奶奶完成基础养老金和烈士遗属抚恤金的年审,在回访中还向老人宣传镇帮办代办服务事项及办理指南,并告知廖奶奶如遇问题,可随时向社区求助,廖奶奶及家人连连对帮办代办员表示感激。

记者了解到,家住东岳社区90多岁高龄的廖奶奶是烈士家属,因其年迈、行动不便,且不会使用智能手机,社区将廖奶奶列入重点特殊人群,时时走访关心。2024年5月以来,寿安镇以加强帮办代办服务规范化建设为抓手,构建制度建设有保障、服务事项有标准、示范引领有样板,切实推动构建镇村两级便民服务新体系,全力打造“寿权帮·安心办”帮办代办服务品牌。

### 梳理清单组建队伍 形成联动工作格局

今年8月20日,独居老人周昌伦通过电话向寿安镇吴家场社区反映没有收到8月的高龄津贴,帮办代办员白玉霞立即来到老人家中,入户了解情况。原来,因老人没有收到当月银行业务短信通知,所以认为当月的补贴没有发放到位。随后,帮办代办员耐心地向老人解答了高龄津贴发放的相



便民服务中心自助服务区



帮助群众处理事情

关政策、发放标准、发放时间以及查询途径和方式。为减少老人的担忧,帮办代办员带着老人到农商银行自助机当面查询补贴到账情况,并告知老人如果每月15日以后还没有收到银行短信通知,可以到农商银行自助机和柜

台查询津贴发放情况。

寿安镇从群众实际办事需求出发,急群众所急,认真梳理镇级便民服务中心帮办代办27项高频服务事项清单,村(社区)级便民服务站帮办代办14项高频服务事项清单,主要涉及日常高频办理的医保社保、劳动就业、卫生健康、残疾补助、公交卡办理、退役军人优待等服务范围,并制作成《事项清单手册》对外进行公开宣传发布。

梳理服务清单后,寿安镇又印制帮办代办服务手册2万余份、办事指南1万余本、帮办代办公示牌及窗口立牌各11个,创新组建“1支领导小组领办队+1支窗口专业帮办队+1支村(社区)两委和网格员流动代办队”帮办代办服务队伍,明确帮办代办人员职责,

多次组织集中培训和岗位轮训,做到群众服务需要有人管、有人办,实现“随时呼,随时应,随时帮,随时助”。截至目前,全镇已建立68人的帮办代办队伍,形成上下贯通、横向联动的工作格局。

### 优化服务流程

#### 打造帮办代办服务品牌

为强化帮办代办阵地建设,寿安镇确定了“1+10”帮办代办服务场所,即依托1个镇便民服务中心、10个村(社区)便民服务站设置帮办代办服务窗口11个,制作帮办代办座牌标识,配套服务设备。同时,寿安镇将帮办代办服务场所延伸到159个村民小组长家,实现帮办代办点位100%全覆盖。

为了优化帮办代办服务流程,寿安镇规范建立咨询告知、授权委托、协调办理、跟踪反馈、结果交付、评价归档“六步法”帮办代办全闭环工作流程,制定首办问责、定期培训、团队联络、双向反馈、跟踪服务等5个工作机制,推行“窗口帮办代办、上门帮办代办、智能帮办代办、一帮到底”乡村服务模式。据统计,从今年5月试点工作开展以来,已帮办代办服务3000余次,窗口服务2500余次,上门服务200余次,线上服务300余次。

据寿安镇相关负责人介绍,接下来,寿安镇将进一步抓好帮办代办服务建设,巩固和完善帮办代办服务模式,多形式、多内容做好市民服务保障工作,并将全镇帮办代办工作成效进行提炼、总结,努力向全区进行复制推广。

华西社区报记者 刘俊 寿安镇供图

## 社区社会企业如何发展?

# 郫都区郫筒街道社区书记“围炉”探讨

社区社会企业是回应居民需求、增强社区造血功能、促进社区善治的重要载体。近日,成都市郫都区郫筒街道举办社区社会企业为主题的“书记话发展”沙龙活动。活动现场,社区书记们以“围炉煮茶”的方式热烈讨论,有的表达社区企业入库的迫切需求,有的分享在培育合伙人、兼顾社区社会企业市场与公益属性的“独家秘籍”,有的就“有收入、怎么用”“收益如何分配”等提出疑问。

“我们社区社会企业2020年成立,从最开始主营酒业务到后期专注居民



社区书记们各抒己见

服务,中间经历了很多,也踩了很多坑,我总结出来的最重要的就是合伙人要选好,前期在孵化培育合伙人过

程中要注重挖掘社区社会企业发展资源,为后续精准选择服务业态和内容打下基础。”和平社区书记李春梅分享

道。

针对大部分企业面临的“是否需要聘请专人运营社区社会企业”“去哪里找到合适的人员”等问题,成都市社会企业发展促进会专家夏世杰给出了针对性意见。“做企业,我们不专业,聘请懂企业经营、财务管理的人员去运营社区社会企业,社区把好方向,既有助于企业稳定发展,也能更好防控风险,从长远来说是更佳选择。”

活动现场,大家基于社区社会企业实践过程中的宝贵经验,带来了思想碰撞,引发了深层思考,为发展壮大社区企业、增强社区造血功能提供了可操作、可复制、可借鉴的方法和路径。社区书记均表示此次沙龙受益匪浅。接下来,郫筒街道将持续开展各类主题沙龙活动,搭建社区书记交流学习平台,帮助他们学习社区治理、社区社会企业运营等领域知识,为社区发展治理“充电赋能”。

华西社区报记者 李玥林 供图 刘培