

让政务服务既有速度更有温度

——铁东区政务服务中心打造利企为民服务新标杆记事

通讯员 蔡云龙

在优化营商环境、提升群众获得感的时代浪潮中，铁东区政务服务中心以改革创新为驱动，以群众需求为导向，聚焦利企为民目标，不断探索政务服务新路径，全力打造政务服务新标杆。

构建服务平台

以“加减乘”运算提质增效

服务企业和群众，核心在于简化事项、强化功能、做实服务，搭建优质高效的综合性服务平台。铁东区政务服务中心从政策法规解读和服务设施改造等层面发力，持续做好政务服务平台提质增效工作。在职能整合上做“加法”，强力推进“三集中、三到位”，推动部门许可职能向一个科室集中、审批科室向政务服务中心集中、审批事项向综合受理平台集中，确保事项进驻大厅到位、审批窗口授权到位、网上监督到位。在事项流程上做“减法”，进一步压缩审批时限，将平均办理时限再减少10%，实现政务服务事项审批时限压缩至85.6%，全力推动政务服务从“分散办理”向“一站式办结”转变。如今，629项政务服务事项打破部门壁垒，实现无差别全科受理，群众无需再区分业务归属

部门，任一窗口均可提交材料，22项“高效办成一件事”服务事项，通过流程再造、材料整合，实现全链条闭环办理。在功能拓展上做“乘法”，按照“互联网+政务服务”建设目标，依托“吉事办”开通自助式线上审批申报平台，为企业群众提供咨询、下载、申报、投诉和结果查询等实时高效服务，真正实现“数据多跑路，群众少跑腿”。

“建设、管理、服务”三位一体的标准化体系。持续优化本级大厅窗口设置，在乡镇街道便民服务中心全面建成“一网通办”专区，进一步

完善便民设施，强化服务考核监督，实行“我陪群众走流程”“办不成事请找我”等服务举措，及时发现并纠正服务问题。完善内部监

督管理机制，对人员培训、考勤考核等进行统一规范，形成“部门围绕窗口转，窗口围绕群众转”的良好工作运行机制。

创新服务举措

以暖心行动畅通服务渠道

“来有迎声、问有答声、走有送声”，这不仅是铁东区政务服务中心的服务口号，更是全体工作人员践行的准则。面对办事群众和企业的各类问题，工作人员始终保持微笑，用通俗易懂的语言讲解政策、指导流程，做到“零推诿、零敷衍”。为助力企业发展，中心设立助企服务办公室，提供“一对一”精准服务，从项目

立项审批到投产运营全程跟进。针对群众和企业办事中的“疑难杂症”，设立“办不成事请找我”反映窗口并由专人对接，有效解决政策解读偏差、跨部门协调不畅等问题，打通政务服务“最后一公里”。此外，积极推行“一窗通办”“跨省通办”等业务模式，通过数据共享和流程优化，大幅压缩办理时限。

开展利企为民服务提升行动以来，铁东区政务服务中心群众满意度持续保持100%，先后收到群众和企业送来的锦旗1面、感谢信10余封。铁东区政务服务中心将锚定高质量发展首要任务，持续创新服务方式，深入开展政务服务标准化建设，全面提升服务效能，以更优质、高效、贴心的服务，让利企为民的温暖举措深落实。

推行服务标准

以规范机制保障服务品质

走进铁东区政务服务中心，宽敞明亮的大厅、整齐有序的窗口、

工作人员胸前醒目的“学雷锋志愿者服务岗”“VIP全程领办”绶带映

入眼帘。铁东区政务服务中心积极推进服务大厅规范化建设，构建

提升基层医疗服务能力 推进社区基本医疗发展

铁东区政协开展专题调研

本报讯(全媒体记者 常欣月 通讯员 东宣)近日，铁东区政协开展“加强紧密型城市医疗集团建设 推进社区基本医疗发展”专题调研。

调研组先后来到黄土坑街道社区卫生服务中心、平南街道社区卫生服务中心等地。深入了解基层医疗卫生机构建设、医疗人才队伍建设等情况。并召开座谈会，听取铁东区相关领导介绍全区紧密型城市医疗集团建设的基本情况和存在的问题。调研组从医疗卫生队伍调查、医疗基础设施的改善、医疗体制机制改革、发挥家庭医生作用、基药配备、加大宣传力度等角度提出意见和建议。调研组对区政府紧密型城市医疗集团建设，推进社区基本医疗发展工作给予充

分肯定，强调城市医疗集团通过整合区域内医疗资源，实现医疗资源的互通共享，极大地提升了基层医疗服务能力，为群众提供了更加便捷、高效的医疗服务。社区基本医疗服务在家庭医生签约服务、公共卫生服务等取得了一定成效，为居民健康提供了有力保障。区政协将持续关注，持续用力，进一步助推基本医疗发展工作。

铁东区政协将继续深入开展相关调研工作，进一步提高调研研究的深度和广度，高质量完成好调研报告，确保履职与区委、区政府中心工作同心同向、同频共振，积极助力区委、区政府科学决策、有效施策，为助推铁东高质量发展作出政协贡献。

营造清朗环境 助力健康成长

铁东区开展“护苗”行动

本报讯(通讯员 胡玉晨)为切实营造有利于青少年健康成长的社会文化环境，全方位呵护青少年成长，近日，铁东区积极开展“护苗”专项行动，全方位筑牢防线，助力青少年成长。

铁东区各中小小学校利用主题班会、校园广播等形式开展“护苗·绿书签”宣传活动。在中央路小学、第一实验小学等学校，学校工作人员通过张贴海报、举办签名承诺等活动，让学生深刻认识到有害出版物和不良信息的危害。在八马路小学，工作人员通过主题班会和发放《青少年网络安全手册》的方式，向学生普及网络安全知识，引导学生正确使用网络。在第一

实验小学，学校联合铁东区人民检察院开展法治教育活动。在第九中学联动心理辅导中心，工作人员为学生提供心理疏导，全面提升学生的法律意识和心理素质。

铁东区“护苗”行动的开展，让各中小学生对有害出版物和不良信息的自我保护意识和辨别能力明显增强，校园周边文化市场秩序得到有效规范，形成了家长、社会各界积极参与的良好局面，为共同守护青少年成长提供健康的文化环境。铁东区将持续深化“护苗”行动，创新工作形式，完善工作机制，为青少年营造更加清朗的成长环境，助力他们成长为国家的栋梁之材。



为普及中医知识，进一步提高辖区居民健康意识，近日，铁东区解放街道朝阳社区联合四平顺氏中医举办“弘扬中医文化 情系居民健康”义诊活动。 通讯员 高欣 摄

为进一步改善老旧小区基础设施，提升居民生活质量，近日，铁东区北市场街道马车房社区新时代文明实践站开展“人大代表助力小区设施换新”实践活动。 通讯员 高欣 摄

筑牢生活防线 构建平安社区

铁东区司法局平南司法所开展禁毒宣传

本报讯(通讯员 高欣)为进一步提升辖区群众识毒、防毒、拒毒能力，近日，铁东区司法局平南司法所组织开展形式多样的系列禁毒宣传教育活动，营造全民参与禁毒的浓厚社会氛围。

活动中，平南司法所的工作人员组织平南街在册的“社区矫正对象”召开集中检测教育大会。会议通过集中警示教育、观看禁毒宣传片和现场检测等方式，切实加强对重点人员的管控与帮扶。针对辖区在册社区矫正对象开展“6·26”国际禁毒日专题警示教育。将禁毒知识宣讲与法治教育相结合，深入剖析毒品危害，有效强化社区矫正对象的刑意识和守法观念。

积极拓展宣传阵地，平南司法所的工作人员在平南街平南社区显著位置的电子显示屏上循环播放醒目的禁毒宣传标语，营造视觉宣传氛围。充分利用居民来社区办事的时机，司法所工作人员主动向前，发挥专业优势，在社区办事大厅现场向群众简要普及禁毒相关法律法规，讲解毒品的种类、特征及其对个人、家庭、社会的巨大危害，使居民对毒品有了更清晰的认识。工作人员还深入社区周边商铺、人流密集区域，发放禁毒宣传资料，面对面讲解，号召广大居民珍爱生命、远离毒品，选择健康、阳光的生活方式。

本次系列宣传活动累计发放禁毒宣传单100余份。通过多层次、多角度的宣传教育，使平南街群众对毒品危害的认知更加直观和深刻，有效筑牢了社区禁毒防线，为构建无毒、平安、和谐的社区环境奠定了坚实基础。

关注居民需求 优化服务质量

铁东区北市场街道金桥社区开展关爱活动

本报讯(通讯员 王东)为提升居民健康水平，增强健康管理能力，优化社区服务质量，近日，铁东区北市场街道金桥社区联合北市场社区卫生服务中心开展“全民健康 医者守护”关爱活动。

活动地点设在金桥社区红石榴

广场，吸引众多居民前来参与。医护人员免费为居民提供血压测量、血糖检测等基础健康检查项目。针对居民提出的关于健康饮食、慢性病预防等方面的疑问，给予细致且专业的解答。医护人员向居民发放健康知识宣传手册，深入浅出地讲解日常健康

保健要点，积极倡导文明健康的生活方式。医护人员反复叮嘱居民要注重合理膳食、均衡营养，养成定期体检的良好习惯。医护人员凭借细致耐心的服务，赢得居民的一致认可与高度赞誉。此次活动的开展切实为居民带

来了便利与实惠，打破了医疗服务与居民之间的空间壁垒，让居民无需远行，在家门口就能享受到专业优质的医疗服务。金桥社区将以居民需求为导向，精准发力，整合医疗资源，开展形式多样的健康服务活动，真正实现关爱有温度、健康零距离。