

创城为民 创城惠民

文明风景线

## 石景山政务服务窗口 最美文明风景线

本报讯(记者高丽)办事窗口,是一个城市的“眼睛”,透过“眼睛”可以看到城市的文明程度,石景山区各级政务服务中心爱心窗口、贴心服务,让市民群众收获了更多的幸福感,成为城市“窗口”最美文明风景线。

“三级政务服务”在线咨询和帮办服务全覆盖。为有效解决企业群众咨询不好找、帮办问不清、办事找不到等难点问题,网上申报不准确多次改、窗口申报不准确跑多次等堵点问题,石景山区政务服务“综合咨询和帮办平台”,即“咨询帮办大综窗”同步上线,实现“三级政务服务”在线咨询和帮办服务全覆盖,不断优化地区营商环境,进一步推动政务服务便利化进程。

石景山区“一号咨询”、“在线咨询帮办”的接线人员,都是熟悉区情、综合能力强的业务骨干,能立即为群众提供精准服务。如遇有跨区社保、医疗、民政及企业法人等复杂的问题时,会组织业务骨干集中研究,并在24小

时内回复办事人。既好找、又问得清楚的方便、暖心服务,再也不会出现“你问我传他回答、反复多次难问清”的情况。

远程手语服务率先全覆盖。石景山政务服务全方位推进无障碍设施的建设再升级,区政务服务中心、专业大厅、街道政务服务中心政务大厅,实现手语服务全覆盖,听障群众在任何政务大厅办事,都能得到无障碍爱心服务。

各政务服务中心的无障碍综合窗口,设有低位服务台,放置着一台“爱之声”手语智能终端,当申办人员表示需要手语服务时,工作人员用手轻轻触屏,就接通了远程服务,在手语老师的双向同步翻译下,窗口人员业务熟悉,手语老师翻译准确,申办人员和窗口人员交流畅快,远程服务如同在身边。

“爱心窗口、远程指导”依托第三方手语服务中心、应用系统和手语远

程智能终端,搭建起为特殊群体开展贴心服务的“空中桥梁”。

石景山区政务服务部门、窗口服务单位通过提供文明优质服务,提升了市民群众对政府部门办事效率及便利程度的满意度。“爱心窗口”、贴心服务让市民群众收获了更多的幸福感。

小微企业房租减免申报综合窗口,有效推动复工复产,解决“房屋租金减免申请”,找多个部门、跑多次、审批流程时限长,房租减免补贴政策了解不深等现实问题,石景山区政务服务在网上申报渠道,接受咨询和材料申请的基础上,增设“房租减免申报综合窗口”,专人负责小微企业、个体工商户政策咨询,统一受理企业申报的材料,统一并联审批。

石景山政务服务部门、窗口服务单位通过提供文明优质服务,真正与群众心贴心,群众感受到了便利、文明和温暖,政务服务窗口成为了城市文明的“先行军”和“引领者”。

民有所呼 我有所应

区经信局

## 小区居民收看歌华有线电视 诉求取得进展

本报讯(通讯员由凡)近日,石景山区远洋山水小区的居民们反映:疫情期间,这里的学生无法收看空中课堂节目。

区经信局接到居民投诉后,快速反应,及时会同远洋山水物业方了解问题原因、查询问题难点。最终确定为该小区没有安装歌华有线电视信号。该局第一时间联系歌华有线石景山分公司,并协调小区物业,快速推进歌华有线入住小区事宜,解决群众期盼多年的收看地区电视节目的难题。

经多方共同努力,石景山区将施工合同的审批流程缩短,歌华有线也通过内部快速流程等办法,做好用户调查和施工预算等基础工作,与合同签署同步筹备施工材料、勘测现场,最高效率进场。受到疫情影响,歌华有线公司仍有序做好现场施工和防疫两手抓,认真执行行业规范和消杀要求,并对现场的施工人员和扰民等现象严格控制,做到安全施工。

目前远洋山水小区的网络建设工作在远洋物业公司的大力配合下,正在有序推进,施工进度已经过半,远洋山水小区歌华网络建设预计8月底前建设完成,届时歌华有线可以通过4K高清电视机顶盒为社区居民提供优质服务,满足广大居民需求。

## 网上信访“三沟通” 优化快递解民忧

本报讯(通讯员杨朝霞 游秋喜)自疫情防控工作开展以来,区信访办提高政治站位,压实工作责任,强化使命担当,聚焦重点任务,努力做好送上门来的群众工作,紧紧依靠人民群众坚决打赢疫情防控阻击战。

为最大限度减少人员流动聚集,保障群众的身体健康和生命安全,区信访办积极引导群众通过网上信访反映诉求,并及时制定《网上信访倡议书》,向全区各街道及重点单位发放。同时,区信访办坚持快捷高效处理群众网上信访诉求,对群众反映问题和意见建议即接即办,疫情期间,将网上信访“三见面”制度调整为“三沟通”制度,即接到来信后,信访部门与信访人电话沟通情况;处理过程中,责任单位与信访人电话沟通进展;问题解决后,信访部门与信访人电

话沟通回访,确保信息预警及时,社情民意畅通,形势分析准确,问题解决到位。

“对小区封闭管理的一点建议:现在人的生活基本离不开外卖和快递,特别是一些物品在隔离期都是通过外送,现在小区内的业主需要到大门外取物,不仅要与快递和外卖人员接触,还要在小区范围内活动,无形中削减了隔离成果。建议有关部门考虑各方因素,采取更为行之有效的办法。”信访办工作人员收到这封鲁谷居民的网上来信,看到邮件内容与疫情防控相关,高度重视,一边将邮件内容及时上报领导,一边第一时间与信访人进行电话联系,了解其真实诉求及所在的具体社区位置。同时,按照信访部门疫情防控工作要求,压实“四方责任”,迅速与属地鲁谷街道取得联系核实情况。

经了解,情况属实。随后鲁谷街道迅速对辖区内的快递外卖服务进行了摸排优化,要求各小区设定快递外卖投放点,引导快递人员通过体温检测后进入小区内指定安全地点进行投放,电话联系告知取件后立即离开,减少快递人员和小区业主的面对面接触。为了给身体不便人群提供便利服务,社区工作人员将在电话确认后,代替领取为居民送到门口,以此杜绝小区内出现人员聚集的情况。

在对小区管理进行优化安排后,鲁谷街道及时对信访人进行了电话回访,沟通解释了相关工作安排,信访人对最短时间处理诉求,并做出了人性化的安排表示非常满意,同时对工作人员在疫情防控期间为了辖区居民安全所做的工作表示感谢。

## 持续巩固扩大脱贫成效 健全长效机制 促进逐步实现共同富裕

(上接1版)两地要共同打好“组合拳”,对退出的贫困村、贫困人口保持现有帮扶政策总体稳定,严格落实“摘帽不摘责任、摘帽不摘政策、摘帽不摘帮扶、摘帽不摘监管”的要求,巩固“两不愁三保障”成果。共同做好脱贫攻坚和乡村振兴战略衔接,健全长效机制,激发内生动力,促进逐步实现共同富裕。

在与宁城县的视频会议上,宁城县委书记张恒对石景山区长期以来给予的大力支持和无私帮助表示感谢,并表示,石景山区聚焦精准扶贫、精准脱贫,在资金支持、产业合作、劳务协作、消费扶贫、携手奔小康等方面给予的支持,为宁城县打好脱贫攻坚收官之战提供了强大动力。宁城县将会更加珍惜帮扶之情,用好帮扶之力,深化扶贫协作,坚决打赢脱贫攻坚收官之战,奋力夺取决战决胜脱贫攻坚的全面胜利。

常卫对宁城县全面贯彻习近平总书记考察内蒙古重要讲话精神,在打好三大攻坚战、推进乡村振兴、补齐民生短板等方面取得的新进展,在建设现代宁城、人文宁城、美丽宁城、活力宁城、幸福宁城上实现的新突破,如期实现脱贫摘帽感到由衷高兴,向宁城县在石景山抗疫工作中给予的支持表示感谢。

常卫指出,要进一步健全工作机制,全力完成各项扶贫协作任务,持续巩固扩大脱贫成果。希望双方围绕全面建成小康社会目标,以开展扶贫协作为契机,做优势互补、共同发展的好伙伴,和衷共济、共同前进的好兄弟,常来常往、常走常亲的好亲戚,共同创造两地更加美好的明天。

## 区委主要领导“四不两直” 检查社区疫情防控和垃圾分类工作

(上接1版)四是要狠抓责任落实。垃圾分类工作是复杂的系统工程,需要各方面协同配合,共同参与。各街道各部门要牢固树立全区一盘棋思想,进一步夯实领导责任、加强统筹协调、形成工作合力,切实把垃圾分类工作抓实抓细抓到位。各级党政机关、企事业单位要带头做好强制分类。学校、医院等要提升垃圾分类水平,宾馆饭店商超要抓好突出问题整改,逐步实现全覆盖。要严格执法,加大巡查检查和处罚力度,做到有法可依、有法必依、执法必严、违法必究,使做好垃圾分类工作成为全社会的发展共识。

区领导唐行安、孙学伟、宋世媛参加活动。

## 餐饮服务单位贴上“消毒配比图”

本报讯(通讯员张国兴 程默涵)疫情防控期间,什么样的餐厅让百姓吃得安心、吃得放心?当然是防控措施做得细、食品安全有保证。近日,针对百

姓关心的问题,区市场监管局主动作为,不仅对辖区内的餐饮服务单位严查细管,排查餐饮安全隐患,还专门为各个餐厅贴上“消毒配比图”,一图清清楚楚

楚,消杀明明白白,让餐厅服务人员个个会消毒、人人懂消杀。

在前期的检查中,区市场监管局执法人员发现一些餐厅的工作人员不清楚如何消杀、怎么消毒,特别是对消毒液有怎样的配比要求不明白,这样就难以保证“防疫”的效果。为此,他们组织专门人员,请教相关专家,根据餐厅内不同位置的不同消毒要求,科学设定消毒液的配比,以保证最好的消毒、消杀效果。考虑到餐饮单位服务人员的文化水平不是太高,工作人员依据《新型冠状病毒感染的肺炎流行期间预防性消毒指引(第三版)》,专门制作了消毒配比的宣传海报,重点地面、墙面、桌面到餐饮具、衣物、抹布等7个关键部位,以图文形式逐一列出,让餐饮服务人员一看就懂。50岁的服务员刘大姐说,“过去发的各种材料不少,咱没功夫看,也看不懂,不像这个图,一下就明白。”

到目前为止,该局已给全区餐饮服务单位印发3000余份“消毒配比图”,同时配发“消杀信息公示栏”。

