

# 窗口部门“走出去” 角色换位找差距

本报讯 日前,八角街道创新开展了“角色换位体验”主题实践活动,引导社保所的窗口工作人员,走出机关,走出自身岗位,以普通群众身份,直接体验办事流程,体验群众“办事难”“跑腿儿多”的困惑。深入居民群众,通过学习、参观、体会、思考,发现自身在窗口服务中存在的不足和问题,拉近与群众的距离,树立“五星”级社保所窗口形象。

## 转换角色 全程体验

“请问,我想更改医保卡的定点医院可以吗?”“能帮我找份工作吗?”来自八角街道社保所的19位党员干部,纷纷走进海淀区、朝阳区、西城区、丰台区、门头沟区等不同区县的10多个社保大厅,

以服务对象的身份,通过咨询一项业务、办理一个证件、缴纳一次费用等方式,重点体验了社保所大厅结构、环境布置、着装统一、挂牌情况、服务用语、服务态度、业务熟悉度、办事效率以及总体满意度等。

## 亮明身份 深入工作

八角街道王宏宇所长“亮明身份”,阐明来意,并在万寿路社保所所长的带领下,对大厅整体进行了观察了解。指示牌、桌牌的完善、滚动播放的办事流程、热情的服务人员,每一处细节都让服务对象能迅速了解各窗口的服务项目和办理流程,有效提高了服务质量和效率。

“在保险中断与恢复问题上,

是否和居民存在矛盾点?是怎么解决的?”等经过进行一番业务办理体验后,大家开始“亮明身份”,与工作人员针对工作中的难点进行更进一步的探讨。

## 集体座谈 寻找差距

现场体验结束后,全体工作人员召开服务窗口“四治五零”对照会,对照治庸、治懒、治散、治拖和实施方式零距离、服务环节零缺位、服务过程零差距、服务效率零延误、服务质量零投诉服务,对活动过程进行交流,谈体会、找差距、提意见。参会人员积极发言,客观阐述了自身工作中对统一服装、佩戴胸牌等方面的优势,同时也查摆出自窗口工作中,存在服务态度未坚持做到

始终“来有迎声,走有送声”,业务流程中存在不熟悉等问题。对比其他社保所的全封闭管理,我们也找到了自身半封闭工作环境的优势,一层玻璃隔出了安全距离,也隔出了我们与群众心贴心的距离,半封闭的工作环境更能拉近与群众的距离,真正实现了零距离服务。

## 积极整改 做出承诺

为了巩固体验活动成果,提高窗口服务的软环境建设,参与体验的个人依据差距,写下自己的承诺。通过“我承诺”的方式,进一步强化服务理念,增强服务意识,规范服务礼仪,创新服务举措,不断提高窗口工作人员服务质量和水平。

卢溪

## 石景山区2014年面向社会和随军家属公开招聘社区工作者公告

为进一步推进石景山区社会建设,促进队伍的规范化、专业化、职业化发展,经区政府批准,现决定面向社会和随军家属公开招聘社区工作者。

现场报名时间:5月21、22日9:00~17:00,招聘岗位、招聘条件等其他具体事项详情请登录石景山信息网“www.bjsj.gov.cn”政府站→政务公开→公开招聘”栏目查询。

特此公告

石景山区公开招聘社区工作者工作领导小组办公室

2014年5月8日

## 老山街道

### 阳台打造绿色菜园

本报讯(通讯员刘阳)“太好了,在自家阳台上也能开菜园,回去后我一定要试一试!”李大妈高兴地说。5月5日下午,北京惠民永兴阳台菜园科普站的专家为老山街道京源路小区的居民们带来了一场以“快乐种菜,有吃有玩,在家享受田园生活”为主题的科普讲座,吸引了70多名社区居民参与。

活动中,专家们通过理论讲解、幻灯片演示、种植实例展示等环节,为大家详细介绍了在自己家中如何在阳台种植蔬菜,以及种植蔬菜的技巧和技术要点。活动现场,社区居民针对自家阳台的情况进行了咨询,专家们认真细致地解答。知识讲座活动受到了社区居民的欢迎,大家高兴地说:“近年来,食品安全让我们担忧,能够在自己家中种出一些既美观、又可以食用的新鲜蔬菜,真是两全其美啊!”

社区书记段颖介绍说:“此次阳台种菜科学技术的普及,贴近了社区居民的生活,给居民们带来生活的乐趣,创新了居民的生活模式,改善居民的生活环境,传递了一种低碳环保的理念。今后,我们将继续开展一些类似的活动,让居民的生活更丰富多彩。”

## 八宝山街道

### 清洁空气蓝天行动 我为美丽北京加油

本报讯(通讯员胡雪媛)5月5日,八宝山街道沁山水南社区居委会动员辖区内居民积极参与“清洁空气为美丽石景山加油”之“我是环保明星”评选活动。

此次活动通过面向社会征集、公众投票、专家评选等方式最终产生10位石景山区“环保明星”,以此树立环保先进典型、传播先进人物事迹、发挥榜样的示范引领作用,掀起公众参与环保活动新高潮,并营造全社会关注环保、以实际行动支持环保的良好氛围。

社区宣传以张贴通知,电话通知等方式,动员辖区居民积极参与,倡议大家做低碳生活的倡导者、做绿色出行的实践者、做大气保护的宣传者,秉持“人人有责,人人可为”的理念,共同为还给北京清澈的蓝天而努力,为重树美丽北京而加油。今后在社区内还将陆续举办有关环保等丰富多样的活动,积极推进全市清洁空气行动的深入开展。

## 中国中医科学院眼科医院

### 京城首家采用全飞秒激光治疗近视

本报讯(记者杜雷)5月8日上午,中国中医科学院眼科医院全飞秒激光启动仪式在眼科医院一层大厅举行。眼科医院作为全国唯一一家中央级三级甲等中医专科医院,前期分别与北京史家小学、北京景山学校远洋分校开展合作,切实有效地对青少年预防和控制近视。此次,又投入2000余万元,购置了北京第一台卡尔蔡司全飞秒激光设备和世界最先进的准分子激光设备。

眼科医院屈光手术科主任尹连荣介绍,飞秒激光是一种以脉冲形式发射的激光。飞秒激光被用于眼科手术,被誉为继波前像差技术之后“屈光手术的又一次革命”。当前绝大多数品牌的飞秒激光系统在角膜屈光手术中的作用,仅仅是代替角膜刀制作角膜瓣,角膜瓣制作后,还要使用准分子激光消融掉部分角膜基质层的厚度,降低角膜曲率(弧度),从而达到矫正近视的目的。而卡尔蔡司的“VisuMax”系统,将制作角膜瓣和降低角膜曲率(弧度)的过程全部使用飞秒激光完成,使角膜屈光激光矫正手术首次告别了准分子激光。

## 区残联

### 助残日活动丰富多彩

本报讯(通讯员刘会生 袁东升)今年5月18日,是第24个“全国助残日”,这是属于全区3万多名残疾人共同的节日。“全国助残日”期间,区残联将从六方面开展服务活动,动员和发动社会各界关心关爱残疾人,将爱的阳光洒向每一位残疾人的心头。

据了解,助残日期间区残联将举办“关心关爱残疾人,实现中国梦”文艺演出;组织社会各界走访慰问困难残疾人,为他们送去慰问品和慰问金;为残疾人搭建就业平台,举办专场招聘会;开展健康卫生知识咨询及义诊服务;通过结对子,开展困难家庭帮扶工作;同时,送“政策进万家”,组织司法人员及有关人员为残疾人及残疾人家庭进行法律知识宣讲。

通过一系列丰富多彩的活动,活跃和丰富了“助残日”气氛,也使广大残疾人感受到党和政府的关怀与温暖,感受到社会文明与进步,对未来生活充满信心。



## 重温复兴之路 共筑精神家园

本报讯(通讯员谢奕 史征)近日,鲁谷社区的居民发现,辖区内大街小巷的宣传栏都焕然一新,一张张鲜艳的展板将宣传栏装饰成了一条条“故事长廊”。

据悉,鲁谷社区正在各类党组织和全体党员中积极开展精神家园创建活动,为使精神家园建设更加深入人心,根据大型图片展览《复兴之路》的启发,制作了覆盖全鲁谷社区的小型“复兴之路”图片展,分为新中国的发展历程、社会主义道路建设、同心共筑中国梦、石景山的发展几个部分,将从鸦片战争到当今的发展进行全景式展示。

这组展览以社区服务中心外部的宣传橱窗为主,组成了主题图片长廊,又将22个居民区党组织的宣传橱窗为微型阵地,分别组成相应的主题图片宣传点;将辖区6个商务楼宇及21个非公经济党组织组成主题图片辐射区,使党员群众不出家门就能接受“爱国爱党”的现场教育。

## 2014年(1~4月)区环保局环境行政处罚情况

序号	被处罚单位名称	案由
1	北京吉利香角酒店管理有限公司	油烟净化装置没有正常使用
2	北京市西单麻辣诱惑餐饮有限公司鲁谷大街店	油烟净化装置没有正常使用
3	北京首荣达仓储有限公司	未改造使用清洁能源
4	北京巴布科克·威尔科克斯有限公司	污染治理实施未正常运行
5	北京力川国际商务酒店有限公司	油烟净化装置没有正常使用
6	北京林海源浴池	未使用清洁能源
7	北京市石景山区五里坨医院	未使用清洁能源
8	北京日东升投资有限责任公司	未使用清洁能源
9	北京市石景山区寿山福海养老服务中心	燃煤锅炉污染物超标
10	北京首钢饮食有限责任公司杨庄连锁店	油烟处理装置未正常使用

## 2014年4月28日~5月4日 石景山区空气质量周报



日期	空气质量指数	首要污染物	级别	空气质量状况
4.28	99	细颗粒物	2	良
4.29	134	细颗粒物	3	轻度污染
4.30	147	细颗粒物	3	轻度污染
5.1	163	细颗粒物	4	中度污染
5.2	56	可吸入颗粒物	2	良
5.3	131	可吸入颗粒物	3	轻度污染
5.4	62	可吸入颗粒物	2	良

本栏目由区环保局协办