

“磨”出创新举措 “卷”出百姓满意

钟山派出所全面提升窗口服务,全力深化“政务服务提升年”行动

晨报记者 张玲玲

怎么能让政策更加便民、如何让百姓办事更省时?今年以来,厦门市公安局钟山派出所全力深化“政务服务提升年”行动,在为民服务上铆足了劲、下足了功夫。他们始终以人民为中心,用爱民真情建起警民连心桥,以一站式综合服务大厅为阵地,不断“打磨”创新举措,“内卷”服务质量,换来了百姓的好口碑。群众把意见簿写成了“夸夸本”,一笔一画都体现了“警民情深”。

创新举措的“试验田”

钟山派出所位于海沧区,被居民区围绕,是典型的“城中所”,辖区人口超过16万,群众居住、就学等需求大。因此,钟山派出所办证业务量巨大,总量在海沧公安分局排第一。但他们没有“知难而退”,反而勇于创新,提高效率,成为市公安局为民服务各项创新举措的“试验田”。从一站式综合服务到厦门公安e站钟山站,一项项创新便民举措从钟山

派出所生根发芽,并辐射到全市。

在钟山派出所大院外,有个“大名鼎鼎”的地方,那就是钟山派出所一站式综合服务大厅,今年6月30日正式“挂牌营业”。从户籍到出入境再到交警业务,目前已开通各类业务115项。

85197笔,这是今年以来一站式综合服务大厅累计办理的业务量。“原来我们只有户籍业务,后来慢慢增加了出入境、治安、交警等很多业务。”户籍民警苏小莹说,作为综合服务的试点派出所,他们尽可能多地“包揽”业务,让群众可以“一趟办、集中办”。

钟山派出所还大力推行智能服务,引进厦门公安e站钟山站、e政务便民服务站,以及全省第一台“居住证制证签注一体机”等,让群众可以“7×24小时”自助办理业务。同时,他们还摆放9台智能设备到村居、便利店里,让服务延伸到群众“家门口”。

目前,一站式综合服务大厅共有民警辅警11人,为了熟练办理业务,他们不定期组织业务学习,每个人都要掌握全部业务,都



钟山派出所民警辅警竭尽所能帮群众解决问题。

能担当“螺丝钉”,业务繁忙时可随时“顶岗”。为了更好地服务群众,他们还不断“内卷”,从练习“空姐式”微笑到竭尽所能帮群众解决问题,以真情暖民心。

配备两名专职引导员

一站式综合服务大厅内有两名专职引导员,他们的工作是询

问和预判每名办事群众诉求,并积极引导、先行处理。

“通过引导员靠前服务,可以分流出一部分人自助办理业务,实现群众‘办得快、少等待’。”苏小莹说,钟山派出所设置专职引导员岗位也是一项创新举措,引导员不仅提供专业服务,更

能通过小事赢得群众满意。今年8月,一名群众到服务大厅咨询业务,引导员看到群众热得满头大汗,就贴心地拿了几张纸巾给她擦汗。“没想到这个小动作让这名群众感动了很久。”苏小莹说。

意见簿变成“夸夸本”

一站式综合服务大厅的墙上挂着一本意见簿,翻开后,可以看到群众密密麻麻的留言,但意见少、夸奖多,俨然成了一本“夸夸本”。其中有一页,是一名80岁老人的留言,老人因民警耐心为其解决丢身份证后遇到的难题,洋洋洒洒写了一整页,字里行间透着对民警的感谢。

苏小莹表示,民警辅警都希望“尽可能把麻烦留给自己”,给群众最满意的结果,“看到群众开心,我们心里也暖。”



老兵向灾区捐赠羽绒服

晨报讯(记者 陈嘉汶 通讯员 吉贵群)12月27日,厦门邮轮中心老兵志愿服务队在湖里区新港社区举行向积石山地震灾区捐赠爱心衣物仪式,湖里区红十字会秘书长及相关工作人员参与、见证了整个捐赠过程。

据悉,积石山地震发生后,厦门邮轮中心老兵志愿服务队的老兵们密切关注灾情,心系灾区同胞,队长杨锦辉第一时间在老兵队微信群里发起募捐活动。此次他们共捐赠143件羽绒服,价值9万余元。这批爱心物资将会被尽快送至积石山地震灾区,及时发放给灾区同胞。



厦门邮轮中心老兵志愿服务队捐赠爱心物资。

华西厦门医院正式开业

晨报讯(记者 张晓霏)12月27日上午,随着院区大门缓缓打开,四川大学华西厦门医院正式开业。

记者了解到,华西厦门医院是四川大学在省外建设的第一家国家区域医疗中心试点项目,定位于建设“立足福建、引领东南、辐射一带一路”。医院由四川大学华西医学中心统筹,华西医院牵头运营,实行与四川大学华西医学中心四所附属医院同一标准的同质化管理。医院位于集美区,总用地面积约10.51万平方米,建设面积约26.35万平方米,其中研究院面积约2万

平方米。

华西厦门医院常务副院长聂虎表示:“医院在未来运营过程中将引入‘第五代医院’理念,对门诊、住院部和病人实行一体化管理运营。目前开放了235张床位,计划用3年-5年时间把规划的800张床位全面开放。后续会引进更多临床重点专科,形成真正意义上的‘小综合大专科’的国家区域医疗中心。”

值得一提的是,开业当天,还有来自四川大学华西医学中心四所附属医院的30余名专家莅临华西厦门医院,为市民群众带来义诊服务。

公益广告



倡导文明新风 共建美好社会

志愿
服务

中共厦门市委文明办 海西晨报社(宣)