

河西区用心用情用力答好“民生答卷”

河西区全力做好政务服务大文章 为高质量发展增添动力

民生牵着民心,只有把“民生工程”建成“民心工程”,才能让基层百姓真正享受到改革成果。河西区在“民生”上下足功夫,用心用情用力答好“民生答卷”。

■ 通讯员 万彤

老百姓关心什么、期盼什么,政务服务改革就要抓住什么、推进什么。政务服务改革的不断深化,折射的是为民服务的初心。河西区坚持深化“放管服”改革,创新思路优化营商环境,着力激发经营主体活力,为高质量发展增添动力。

聚焦窗口服务,区政务服务办积极做好“大综窗”业务融合布局,大力推动大厅窗口由分类受理综窗向无差别受理综窗转变,在中心窗口选取公共场所卫生许可和户外广告设施许可两项高频事项,通过全员业务通培培训和无差别综窗流程梳理,积极稳妥开展业务通培实践,切实做到高频事项无差别受理,使企业和群众办事更加高效、便捷。“好差评”工作持续加强,进一步完善“现场评价+线上评价+电话回访评价”相结合的群众满意度评价机制,拓宽政务服务评价意见收集渠道,提高主动评价率,全方位接受群众监督。截至今年10月底,区政务服务中心大厅共接待咨询67849人次,接待共计10087件,政务服务制证中心发证总计23700件,其中现场发证18409件,EMS(邮政快递服务)邮寄发证4911件。为企业和办事人提供全流程帮办、领办、代办服务543人次;延时服务64.16小时、61人次;上门服务9家、18人次;预约服务178人次;承诺制审批39次。截至10月底,政务服务分中心总办件量268232件,事项按时办结率、行政审批事项按时办结率、行政审批事项进驻率均达100%,接待群众296543人次,群众满意率100%。

加大高频政务服务事项“跨省通办”。2024年,河西区与北京市丰台区、河北省容城县、雄县签订“跨省通办”合作协议,分别明确跨省通办事项清单,建立跨省通办服务渠道。依托全国一体化在线政务服务平台“跨省通办”服务专区,通过“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等模式,提供覆盖就业、社保、医疗、养老、居住等与群众生活密切相关领域的跨省通办事项以及企业登记注册、涉企经营许可等经营主体生产经营高频服务。

持续探索营商环境标准化体系建设,打造全市首个“营商环境示范街区”,选取大营门街道为示范点,围绕政务服务、企业服务、招商引资、审管联动等方面开展工作,构建横向到底、纵向到底、直达神经末梢的服务体系。联合区发展改革委诚信办制定并印发了《河西区增设信用综合服务区推行“高效办成一件事”的工作方案》,在大厅设立“信用综合服务区”,有效拓展为企增值服务种类。围绕航运、数字、设计等产业,开展“产业+营商环境”系列调研,广泛倾听产业发展中存在的问题,推动为企服务政策由普惠性向精准化、主题式转变。

基层治理聚势赋能 为民服务提质增效

聚焦“健全基层治理体系、提升网格服务效能”工作目标,河西区大力推广“今日我当班”全科社工社区工作法,通过打造“有阵地、有配套、有成效”的服务体系,让社区工作者在基层治理中“八仙过海各显神通”,不断提升为民服务质效。

按照“前台受理、后台办理、一门服务”工作流程,全区150个社区在显著位置设置“今日我当班”前沿岗位,统一“四个一”,即一张桌子、一名社工、一个提示牌、一套“今日我当班”系统设置,“一站式”解决社区居民的咨询和诉求。同时更新《“今日我当班”全科社工制度手册》,其中服务要点全面规范了岗位职责、时间安排、接待登记、服务制度等要求,操作指南系统梳理了党建服务、劳动和社会保障服务、民政服务、残疾人服务、计划生育服务、养老服务、退役军人服务和其他41个子项目的政策解答,有效实现社区工作者服务内容的同质性。

同时聚焦提升基层治理智慧化水平,河西区委社会工作部与河西区数据局对接并全面推广“今日我当班”系统应用,通过组织区级—街级—社区三级培训、采取实例演示和现场指导等方式,确保参训人员全覆盖、系统应用全掌握。当前,河西区2000余名社区工作者均能独立使用和操作“今日我当班”系统,“前台综合受理、后台分类办理”的处置方式既简化了办事程序,也压缩了办理时限,为居民群众提供了便捷化、专业化、舒适化的服务体验。

社区的“班”能不能当好,居民的“事”能不能办好,关键还在于社区工作者自身业务能力和服务水平。河西区委社会工作部依托河西区委党校、河西区党群服务中心打造河西区社区工作者培训学院和实训基地,组织开展河西区首届社区工作者职业能力大赛,进一步完善“导师帮带机制”,多措并举强化社区工作者职业能力体系建设,提升社区工作者为民服务“硬实力”;同时,抓实“四见四必须”工作规范,即“面对居民要见笑脸、处理过程要见记录、协调处置要见结果、跟踪问效要见反馈”“接待居民必须真诚热情、为民办事必须真心实办、能办的事必须及时办、不能马上办的事必须上报协调并反馈居民说明情况”,全面强化社区服务“软实力”。

如今,社区工作者从“分身乏术”变“近民亲民”,居民服务体验也从“来回跑路”变“一次办好”,居民群众“推开一扇门,找到一个人,办成一件事”成为现实,河西区基层治理体系和治理能力现代化水平也进一步提升。

赴健康之约 享美好生活

“在这小区住了二十年,今年变化最大!”“我五点多就起床,收拾收拾就下来锻炼了。”“这下下沉广场就是原来湖面改的,大伙儿都觉得这个地方现在真正用起来了,也愿意下来待会儿。”龙博花园属于海河柳林设计之都城市更新项目的活力复兴街板块,也是河西区老旧小区提升改造的重要部分。提升改造开展以来,居民们点赞最多的就是小区环境。考虑到龙博花园老年人占比接近20%,此次提升改造特别关注适老化设施的增建。小区内增设了无障碍通道,同时完善道路设施,规范停车及消防通道。公示栏张贴的敬老爱老宣传画报和定期举办的夕阳红老年活动都让老人们获得感更足。

城市更新,不只“新”在环境,更在于社区品质提升。小区硬件设施的完善和更新为丰富多彩的活动提供了空间载体,摄影大赛、健身活动、节庆表演丰富多彩,龙博花园的文化氛围日渐浓郁,让居民切实感受到城市更新带来的便利与美好。

本次改造中,天津柳林街城市更新产业运营有限公司从群众实际需求出发,增加了廊架、休闲座椅和一些健康设施。越来越多的居民愿意下来活动休息。还举办了幸福舞起来、全民大健身等系列活动,营造小区更

加健康向上的活动氛围。

雨污分流“改”出居民幸福感

“以前一下暴雨就积水,今年一改造,就没淹。”“也不冒污水了,住着舒心多了。”作为河西区20项民心工程之一,雨污分流改造已经惠及越来越多的百姓,让民生幸福“表里如一”。

路面破损严重、污水跑冒频繁、雨天排水不畅……江南公寓小区是桃园街道老旧小区,改造前的环境问题是不少居民的忧心事。河西区摸排后发现,小区多处污水管道和污水检查井坍塌。

民有所呼,我有所应。今年4月至6月,河西区对江南公寓小区实施雨污分流改造,新建雨水管道490米、检查井16座以及雨水井27座,翻建管道492米、污水井23座,累计恢复、重做铺装路面、沥青混凝土路面近4000平方米。

雨污分流改造完成后,小区经受住了几轮强降雨的考验。“环境好了,我们住着也舒心了!”谈起雨污分流改造后的变化,居民们纷纷竖起了大拇指。

雨污分流是将雨水和污水合用一条排水管道的排水系统,改造成雨水和污水各用一条排水管道的排水方式,实现“污水进厂、雨水进河、各行其道”。

雨污分流“微改造”,托起民生“大幸福”。今年,河西区雨污分流改造共涉及祺寿里、彭山里、环湖西里等34个小区以及110个混接点的建设,目前34个小区已全部完成改造,混接点已完成105处,新建各类雨水管道8544米、检查井424座、雨水井634座;翻建各类雨、污水管道5742米,翻修检查井375座,疏通雨、污水管道10568米。

一个个数字,托起的是实实在在的幸福。自2020年起,河西区汇总了286个雨水空白小区的雨水系统建设改造工作。通过畅通城市“微循环”,解决群众“急难盼”,让辖区百姓的获得感、幸福感、安全感更可持续。

“圈”出幸福的温度

“城市一刻钟便民生活圈”是什么“圈”?步行15分钟内,“吃喝玩乐游购娱”一站式包揽。

从家门口的早点店、菜市场、超市,到步行就到的学校、公园,再到紧急突发时的药品购买……“一刻钟”就到的便捷,已成为大多数河西人的生活常态。

按照国家商务部关于推动“城市一刻钟便民生活圈”建设总体要求,河西区在14个街道合理规划了46个便民生活圈,涵盖14种基础保障类业态和14种品质提升类业态,现

有1.1万余个便民商业网点,基本实现了便民生活业态全覆盖。气象台路“城市一刻钟便民生活圈”便是其中之一。

气象台路城市一刻钟便民生活圈东邻宾馆路,南抵滨水道,西至紫金山路,北靠津河与和平区接壤,面积约为3.05平方公里,辐射君禧华庭、卫星雅苑、德才里、气象里、先进里和金山里等6个社区、45个自然小区,常住居民约2.2万人。圈内主要设有华润万家超市、新生活广场、天津食品集团农鲜生活连锁店、卫星雅苑菜市场、平泉菜市场、卫星雅苑居家养老服务中心、再生资源智能回收柜、乐乐生鲜智能柜和菜鸟驿站等便民商业网点,共200余个,基本满足居民日常生活需求。

“附近什么都不缺,日用采买、休闲娱乐,离得都不远。”“岁数大了,自己在家做饭麻烦,门口就是居家养老服务中心,饭菜干净、健康又丰富,这多好。”“家门口的配套是越来越齐全了,生活也越来越便利……”居民们的话里都是满足。一刻钟,不只是时间标尺,更是衡量居民幸福感的鲜活刻度。

柴米油盐虽琐碎,却事事关乎民生需求。下一步,河西区将从补齐短板、提升品质、扩容增效和智慧赋能等多方位、多角度,持续推动城市一刻钟便民生活圈建设,因地制宜做好资源配置,提供优质平价服务,满足社区居民个性化、多样化、特色化的高层次消费需求,畅通城区经济“微循环”,释放出更多消费潜能。



近日,“海河西岸 品质之城 河西欢迎您”天塔主题灯光秀在天塔湖风景区举行,展示文化底蕴、促进文旅融合,预热河西区“双节”文旅市场。
魏群 金志成 王轩昂 摄



传承匠心 助力发展 劳模工匠助企行

■ 通讯员 赵钰真

日前,“传承匠心,助力发展——2024年河西区劳模和工匠助企服务队成立暨劳模工匠助企行活动”在居然之家珠江江友谊店举办。活动进一步深化产业工人队伍建设改革,充分发挥劳模工匠人才示范引领作用,更好地服务企业。

本次活动旨在充分发挥劳模先进示范引领作用,凝聚各方力量,助力企业解决实际问题,持续优化营商环境。活动邀请了由全国劳动模范、天津市劳动模范和各行各业高技能人才十余人组成的“劳模工匠助企服务队”,共商服务企业之策。助企服务队成员、天津市劳动模范冯美娟以“弘扬劳模精神,传承匠心助发展”为题向全体参会人员授课。

活动中,服务队成员深入天津市家居装饰材料协会会员企业,听取企业生产经营介绍,围绕推动企业技术创新和管理创新、促进企业降本增效等方面存在的痛点、难点问题,开展现场交流指导。下一步,河西区总工会将继续放大劳模工匠的示范集聚效应,以“真解决问题和解决真问题”为出发点,围绕企业需求,开展技术服务、攻关指导、技能培训、思想引领等各类专场服务,进一步激发企业创新创造活力,为实现河西高质量发展贡献更大力量。

河西区率先完成天津市公共数据运营产品首批交易

■ 通讯员 王兆春

日前,河西区率先在北方大数据交易中心完成天津市公共数据运营产品首批交易,标志着河西区在数据要素市场化配置改革方面迈出关键一步,进一步推动了数据要素的价值释放和数据市场规范化发展。

作为天津市第一批公共数据授权运营试点区,河西区按照《天津市公共数据授权运营试点管理暂行办法》,出台了《河西区公共数据授权运营实施方案》,通过公开遴选应用场景,形成了第一批数据产品并在全市率先完成首批交易。本次发布的数据产品聚焦养老领域与环保领域,通过不断深入挖掘和高效利用

数据资源,为养老事业提供更加精准、便捷的服务,为环境保护提供更加科学、有效的解决方案。

下一步,河西区将持续探索公共数据授权运营新场景,为传统产业赋能,为新兴产业助力。同时不断加强合作,探索大数据在更多领域的应用价值,为社会发展注入新的活力与动力,开创更加美好的未来。

告别“来回跑” 指尖政务微厅一站办好

■ 通讯员 王兆春

“我现在要用医保,可去年断了,现在能补吗?”于女士焦急地拨通了国家税务总局天津市河西区税务局的咨询电话。河西区税务局“社保支援团队”启动“指尖政务微厅”合作流程,与河西区社保中心取得联系,迅速交换缴费人情况和适用政策信息,在线引导于女士完成了社保缴费核定及补缴。“这么便捷就完成了,我以为少说得跑个几趟了。”顺利享受到医保权益的于女士激动地说。

过去,遇到这样问题,缴费人要先去社保中心核定特殊缴费,然后回到税务局缴费,再去社保中心恢复登记,最后才能

补缴之前未缴纳的社会保险。如今,河西区税务局推进社保缴费业务领域“高效办成一件事”,联合河西区社保中心、街道党群服务中心打造“指尖政务微厅”,将税费服务中心的前台沟通模块和区社保疑难问题专班的快速联络机制有机融合,实现线上与线下服务双轨并进、部门之间联合通办,避免了纳税人多次往返部门间的奔波,推动税务部门更高效地解决缴费人疑难问题,满足个性化诉求提速增效。

“我们联合区社保中心开设了税务派驻窗口,为有需要的缴费人提供‘线上线下一站式’办理服务,真正实现便民服务的优化升级。”河西区税务局第一税务所副所长徐希介绍道。为高效办成一件事,

河西区税务局一方面在社保中心设置服务联系点,为缴费人提供“一厅通答”咨询渠道。另一方面,安排专人于街道党群服务中心、街道办事处及居委会搭建“远程教学平台”,为有需求的社区居民缴费人以视频连线形式提供在线业务指导,最后将实时收集的缴费人问题形成工单,归集至“指尖政务微厅”进行研判、派单,以最高效率解决缴费人各类问题。今年以来,已为缴费人解决急难、疑难问题90余次。

河西区税务局社保和非税收入科科长姚宏莉表示,“未来将进一步探索优化社保缴费工作机制,加强部门联动,继续依托‘指尖政务微厅’为缴费人带来更高效贴心的缴费服务。”