

日照各级民政部门展开全面自查,严防违纪违法 延伸服务收费全程签单透明

“门难进、脸难看、事难办”,最近关于政府部门办事效率低下的问题成为社会关注的焦点。为保证民政部门尤其是婚姻登记部门不出现违法乱纪现象,日照市民政局党组高度重视,专门下发通知,制定措施,责成各区县民政部门开展了全面自查。

10月25日,日照市民政局副局长张守佳分别前往五莲县、莒县、岚山区、开发区、东港区婚姻登记处开展督查,发现日照各地区婚姻登记处的收费项目基本由基本收费和延伸服务收费组成,其中比较容易出现纰漏的延伸服务收费,严格做到了当事人自愿签单以及全程透明。

本报记者 刘伟

◎五莲 自愿选择服务签单 价格明确服务透明

25日上午9点左右,在五莲县民政局婚姻登记处,有两对前来办理婚姻登记手续的情侣,婚姻登记处的工作人员就守在两对情侣身边,随时接受他们对于填写表格的询问。

“来之前,我们并没有事先通知这边的婚姻登记处,就是想做突击检查,看看有没有问题。”日照市民政局副局长张守佳说。

记者发现,在五莲县民政局婚姻登记处,关于夫妻双方的责任与义务、结婚誓言、延伸服务收费项目以及价格公开等公示牌,都被挂在很显眼的位置进行公示。

据介绍,五莲县民政局婚姻登记处目前的收费项目由两方面组成,一是基本收费,即9元钱的结婚证工本费;再一个就是延伸服务收费。

记者发现,五莲县民政局

婚姻登记处的行政窗口和延伸服务是分开设置的。在延伸收费服务区,记者发现了一沓已经签好的“自愿选择服务签单”,上面当事人签名,选择服务项目等都标注得很明了。

记者发现,五莲县民政局婚姻登记处的延伸服务收费由证件复印费、结婚证件照片等多项收费组成,每项收费价格都明白标示了出来。

“9元钱的工本费是必须要收取的,其余的延伸服务收费,我们都遵循自愿原则。”五莲县民政局婚姻登记处主任秦泗勇说,市民接受延伸服务,就必须签订“自愿选择服务签单”。

五莲县每年办理的婚姻登记手续有3700多对,每到“大日子”,窗口人手不够时,五莲县民政局就会抽调其他科室工作人员去帮忙。



25日,莒县婚姻登记处的颁证仪式,在庄严的国旗和国徽下,一对新人庄严宣誓。
日照民政部门供图

◎莒县 孝道文化宣传 贯穿婚姻登记全程

25日上午11点,在莒县民政局婚姻登记处,一进门就被大厅内悬挂的各种婚姻登记宣传标语所吸引,而且在大厅内,还有一块巨大的LED屏,上面滚动播放着婚姻登记的宣传视频。

莒县民政局婚姻登记处的行政窗口和延伸服务窗口也是严格分开设置的,共设有6个婚姻登记窗口,每个窗口的工作人员都统一着装,开展服务。

在行政服务区域,夫妻双方的权利与义务、婆媳相处技巧、优生优育内容都悬挂在很显眼的位置。

在延伸服务区域,莒县民政局开展了多项免费服务,包括颁证仪式等,延伸服务区内,铺着红地毯,装饰着各种花木,播放着婚礼进行曲。

“新人在庄严的国旗和国徽下宣誓结为夫妻,也是一种责任感的教育。”莒县民政局局长来永超说,颁证仪式和仪式全程录像免费拍照,他们去年就开始施行了。

据介绍,类似莒县这样设施全面的婚姻登记处,日照仅此一处,而且这个婚姻

登记处施行无假日服务,“全年,只有大年初一和初二休息,其余时间都是照常办公。”来永超说,每年,在他们婚姻登记处办理手续的新人大约有一万多对。

在莒县婚姻登记处,给人印象最深的还是贯穿全程的孝道教育,从相关法律规定,再到传统文化中的孝道,还有新二十四孝都贯穿其中,“新人从进门到办理完结婚手续,接触到的都是一些中国传统的东西,对他们来说是一种很好的教育。”来永超说。

此外,莒县民政局还利用婚姻登记窗口,开展了社会四德教育,引导新人形成讲四德的意识。“我们现在正开展联合监督工作,将夫妻双方签订的保证书,寄送给双方父母和工作单位,让他们一起监督夫妻俩的日常行为。”来永超说。

“下一步,我们准备在殡仪馆开展孝道教育,殡仪馆是个特殊的场所,在送亲朋最后一程的同时,孝道更能在人的内心中萌生,这样时候加入孝道教育,我们相信肯定有很好的效果。”来永超说。

◎岚山 延伸服务收费 仅拍证件照一项

在岚山区民政局婚姻登记处,因为受办公条件的制约,目前仅有两个窗口能办理婚姻登记手续。

岚山区民政局婚姻登记处的行政办理区域和延伸服务区域也是分开的,不过目前岚山区婚姻登记处的延伸服务只有拍摄证件照一项,而且接受服务前,当事人也需要签订自愿服务签单。

“岚山每年开展婚姻登记约有3500对,因为办公人员少,一到‘大日子’我们都得加班加点办理业务。”岚山区民政局局长路俊宜说,今

年1月4日,他们忙活到了晚上九点多,“我们遵循的原则就是来了之后就一定给办理好。”

此外,岚山区民政局婚姻登记处还对工作人员进行教育培训,对于哪些项目收费,怎样收费都明白清楚的服务只有拍摄证件照一项,再由工作人员传达给婚姻当事人。

“我们现在还有一项比较大的业务就是办理单身证明,截止日前,今年我们已经办理了2100多份单身证明。”岚山区民政局婚姻登记处董主任说。



日照举办的结婚登记颁证大赛,检验颁证员能力。

◎开发区 受条件制约暂未开展延伸服务

开发区婚姻登记处是东港区婚姻登记处的一个巡回登记点,每年大约有1000多对新人来此办理婚姻登记手续。

“每到大日子,我们会提前在各个村、社区张贴提前预约通知,如果不提前

预约,我们真忙不过来。”开发区婚姻登记处工作人员苏艳丽说。

“目前,因为办公条件限制,我们只提供婚姻登记服务,并没有开展延伸服务。”苏艳丽说。

◎东港 取消多项延伸服务制定严格工作规范

25日下午,最后一站来到了东港区民政局婚姻登记处。东港区婚姻登记处现在除了承担着东港区的婚姻登记业务外,还要承担市直单位、山海天旅游度假区以及日照国际海洋城的业务,每年的业务工作量很大。

在督查组一行到来之前,东港区民政局婚姻登记处已经开展了多次自查活动。“我们今天上午还开了个会,专门研究如何避免出现乱收费和不合理不规范收费。”东港区民政局局长崔久军说。

据介绍,去年,东港区共办理婚姻登记7106对,离婚登记1064对,补领婚姻登记证825对,开具单身证明4726份。截至目前,2013年已经办理结婚登记5547对,离婚1127对,补领婚姻登记证1064对,出具婚姻证明5962份。

值得一提的是,东港区民政局婚姻登记处的工作人员还兼职做起了劝导,“最近3年,我们成功劝和了400多对想要离婚的夫妻。”崔久军说。

据了解,2008年之前,东港区婚姻登记处曾开展了多项延伸服务,因为精力有限,只能将服务对外承包出去经营,结果出现了几次问题。

“出现问题之后,我们马上开会研究,最后决定取消一些延伸服务项目,只做拍照等基本的延伸服务项目,而且要求当事人必须填写好自愿服务单。”崔久军说,自那之后,在延伸服务这一块,东港区民政局婚姻登记处再没有出现什么问题。

“而且,只要国内出现有关民政的负面新闻,我就会看,并且组织全单位工作人员一块看,自查自省,引以为戒。”崔久军说。

市民政局副局长张守佳
谈婚姻登记窗口服务意识

多一份耐心 多一些笑容

一天的督导下来,日照市民政局副局长张守佳说:“转了一圈之后,发现日照各个婚姻登记处都没有出现问题或者问题隐患,这点很不错,但还需要继续坚持做好。我们民政部门一面连着群众,一面代表政府,是政府为民服务的重要执行部门,所以必须把服务群众工作做细做实做好。”

此外,张守佳在各个婚姻登记处都强调了要有服务意识,作为窗口单位,直接面向老百姓,所以服务意识必须要建立。

“面对老百姓,我们得多说一句话,多一份耐心、多一些笑容,特别是婚姻登记,要让当事人高高兴兴来,高高兴兴回去,人家结婚是大喜事,不能因为我们的服务不到位,对他们造成影响。”张守佳说。

张守佳也对各婚姻登记处提出了要求,并且强调,如果出现问题,市局将会从严从重处罚。

“我们得时刻都有服务意识,要让老百姓满意,每个人都会有不顺心的时候,但我们要求工作人员不能把情绪带到工作中,而且各个婚姻登记处的负责人也要加强对工作人员的教育和培训,培养和形成服务意识,真正实现由管制型向服务型转变。”张守佳说。

本报记者 刘伟



颁证员都得持证上岗。