

“温暖民政”擦亮为民窗口

——莒县民政局开展“为民服务创先争优”活动侧记

12月12日,是“双十二”,按民间说法,好事要成双,不少新人选择在这天领结婚证。为满足婚姻当事人“双十二”缔结婚约的愿望,莒县民政局婚姻登记处采取有效措施,积极应对这一结婚登记高峰。

当日,莒县民政局婚姻登记大厅人头攒动。尽管是登记高峰,但由于组织得当,登记窗口秩序井然。“本以为一上午才能办完手续,没想到半个小时就办好了,工作人员不仅效率高,态度始终很和气,这样的服务环境让人心情愉快。”该县安庄镇前来办理结婚登记手续的赵倩高兴地说。

业务精通熟练,待人热心真诚。这是莒县婚姻登记处工作人员给服务对象留下的普遍印象,提起这里的服务,大家都赞口不绝。

提升标杆,打造服务品牌

创先争优,窗口先行。创先争优活动开展以来,莒县民政局按照“创先争优活动要让人民群众看到变化”的要求,抓住窗口单位和服务行业这个关键,努力把创先争优活动打造成“人民群众满意工程”。

为了在窗口单位形成浓厚的创先争优氛围,该局制定了《关于在全县民政窗口单位深入开展“为民服务创先争优”活动的实施方案》,提出了牢牢把握“建设人民满意的服务型民政”这条主线,紧紧围绕民政部提出的“真情暖人心,满意在民政”这个主题,以打造“社会民政、温暖民政、和谐民政”品牌为目标,以解决群众不满意的问题为重点,以加强标准化、规范化、信息化建设为手段,以“三亮三比三评”为载体,从群众满意的事情做起,从群众不满意的问题改起,努力实现服务意识、服务效率、服务能力、服务作风的明显转变,把窗口单位建成优化发展环境的示范窗口、服务人民群众的便民窗口、展示精神面貌的形象窗口,让人民群众更加满意。

创新载体,丰富服务内涵

该局把面向社会、面向群众服务的十类民政窗口单位确定为开展“为民服务创先争优”活动的主题。坚持“统筹兼顾、全面推进、互促双赢”的原则,紧密结合各单位工作实际,用好“三亮三比三评”载体,解决好群众不满意的突出问题,努力把窗口单位建设成标准化、规范化、信息化的为民服务窗口示范单位。

“现在群众一走进服务大厅就有种家的感觉,不仅墙上有详细的办理事项和流程,而且工作人员的照片、职责也都一目了然,便于群众利用和监督。”莒县民政局社会救助服务大厅主任王金钊介绍到。

“为民服务,群众满意”是第一标准。为保证创先争优活动让群众满意,该局各窗口单位在党员中开展“亮身份、亮承诺、亮职责”活动,通过佩戴党徽,设立“党员示范窗口”和“党员先锋岗”等形式,增强党员荣誉感。各个窗口制定了党员仪容仪表、行为举止、服务态度、文明用语、工作秩序等方面的行为准则,规范约束党员行为,努力形成“人人是形象、处处是窗口、事事是服务”的良好服务环境。开展“一张笑脸相迎、一声热情问候、一杯热茶款待、一事负责到底、一个满意答复”为主要内容的“五个一”活动和五个服务,即:积极推行阳光服务、微笑服务、规范服务、高效服务、廉洁服务,提升服务质量和水平。制作桌牌、佩戴党徽、工作牌、设立公示栏,公开党员干部的姓名、职务、工作职责等信息。通过主动向社会亮明身份,增强党员意识和自我约束,进一步激发广大党员创先争优的自觉性和主动性。紧紧围绕深入推进创先争优和服务品牌创建活动,服



细心指点。

务群众,加强基层组织建设和加快发展、改善民生、促进和谐等方面作出承诺;在窗口单位广泛开展“我是党员,我承诺”活动,组织党员从提升素质、改进作风、服务群众、争创一流业绩等方面进行承诺,并将承诺书通过网络平台、公开栏、电子屏幕等形式将承诺内容和承诺时限公开,主动接受群众监督。在“让群众满意”的郑重承诺下,让窗口内的身影更加忙碌,窗口外的笑容更加灿烂……

练好内功,提高服务质效

开展“比技能、比作风、比业绩”,服务对象当“评委”真正“比”出水平。

比技能。参与活动的单位结合服务工作特点,明确先进标准,开展各种形式的岗位练兵和技能竞赛,不断提高业务技能和水平;比作风。将“用心服务、公平服务、依法服务、创新服务”的基本要求落实到民政服务的各个环节,实行文明、诚信、廉洁、优质服务;比业绩。将开展“为民服务创先争优”活动与创新工作方法,完善工作制度,改进服务手段,推进工作落实紧密结合起来,以开展争创群众满意的民政服务窗口、群众满意的民政工作者、优质民政服务品牌和服务标兵、岗位明星活动为动力,激发广大民政干部职工干事创业、无私奉献,在为民服务中做出新的业绩。通过建立群众评议制度,通过聘请行风评议员、召开民主评议大会、发放群众满意度测评表,设立征求意见箱和开展社会满意度调查等方式,组织群众代表和服务对象代表对服务窗口党员履职情况进行评议,并及时做好群众意见的反馈和问题的整改,以进一步改进工作、提高服务质量,以实际行动取信于民。

活动开展中,该局党组要求各窗口单位紧紧围绕“用心服务、公平服务、依法服务、创新服务”的基本要求,狠抓推进落实。不断深化“办事如办家事,待人如待亲人”的亲清服务理念,打造出“温馨的红娘窗口”、“贴心的亲人窗口”等一批窗口服务品牌。同时,紧密结合民政行业和窗口单位的实际,研究制定了规范化管理标准,形成服务事项、服务对象、服务内容、服务依据、服务流程、服务要求、服务考核、服务监督等各方面的服务规范。按照省民政厅加强“金民工程”的要求,加快推进信息化建设,努力建立完善“数字民政”建设,及时录入更新数据,充分利用“数字民政”系统进行综合分析,研究办法,解决问题。通过加强信息化建设,改善工作条件和工作手段,为广大民政服务对象提供高效快捷的服务。

一侧是亲切的话语,热情的服务。一侧是舒心的微笑,满意的心情。

便捷、高效、优质的“窗口”人性化服务给民政对象留下了深刻的印象,让他们倍感亲切、信赖和温暖。

于彦伟 陈常清



热心服务



耐心解答



爱心帮教