

# “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。为满足婚姻当事人的“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。”该县庄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”为主要內容的“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、佩带党徽、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



热心服务



耐心解答



爱心帮教