为服务聋哑人这一特殊群体

婚姻登记员花俩月学会手语

凡人歌　寻常人 不凡事

文/片　本报记者　刘云菲

“你好,我是这的工作人员,你们自愿结婚吗……”这样看似简单的几句服务用语,用手语表示起来可要费一阵功夫。在冠县民政局婚姻登记处,以登记处科长郑芳馨为代表的工作人员已经能熟练掌握这些手语表达,这也是他们专门为了服务聋哑人学习的手语。

郑芳馨正在为当事人用手语表示结婚意愿。

无法沟通 聋哑人急得冒汗

正对着冠县民政局婚姻登记处门口,就是该婚姻登记处科长郑芳馨的办公位置,这也是她特意挑选的,目的就是为了方便那些“找郑姐办事的”当事人。“有困难,找郑姐”一个醒目的红牌子就放在她的办公桌上。现在,婚姻登记处的“郑姐热线”已经不仅仅局限于婚姻问题。而手语办公,帮助残疾人,这也是她发起的。

郑芳馨说,曾经有位当事人是聋哑人,他来办结婚手续,这位当事人也不会写字,跟工作人员沟通,只能靠比划,可是无论他怎么比划,工作人员也不明白他的意思,急得这个小伙子满头汗,“我也急得要命,从那以后我决定学习手语。”

郑芳馨说,在之前的工作中她遇到过骗婚的人群,有的残疾人因为无法沟通,往往是胁迫婚姻,然而如果工作人员能使用手语与他们沟通,了解内情,也就能避免这样的事情发生。

花了两个月 找老师学手语

想到做到,郑芳馨开始拜师学艺。郑芳馨问到冠县残联,残联的工作人员帮忙联系到了聋哑学校,她足足学习了两个多月。“没想到手语挺难学,动作非常多,我没事就去学校,要不去老师家里,拍下视频,回家学习。”郑芳馨想到,将手语全部学习不太现实,学习一套适合婚姻登记的手语,应该非常实用。

她自编了一套服务用语,老师再教她对应的手语。“你好,我是这的工作人员,你们自愿结婚吗?希望你们互相帮助,祝你们婚姻幸福……”郑芳馨一边说一边向向记者微笑的展示手语。“其实手语为什么难学,主要是因为要考虑到对方的感受,本来我们可以就办理婚姻登记说一些简单服务用语,但是如果加上了祝福语,当事人心里就会不一样,尤其残疾人,他们其实心里更需要这种温暖。”

聋哑当事人 竖起大拇指

学成了手语后,没想到很快就派上了用场。“第一次用手语,是碰上了一位当事人,当我用手语的时候,他很惊讶,我也愣住了,等办完了业务,我看他走出门了,没想到他又跑回来,来到我跟前。我还吓一跳,不知道他干什么,谁知道他竖起了大拇指,笑着就走了。”

郑芳馨也将学会的手语教给了其他工作人员。以前凡是来办理业务的聋哑人都要找她,现在其他工作人员也能接待。

不但学习口语,婚姻登记处还为重病,行动不方便的重度残疾人,上门登记服务。

冠县民政局副局长邹庆明说,按照规定,婚姻登记处是不能为当事人上门服务的,可是很多情况下,当事人确实行动不方便。就像学习手语,很多时候工作要创新方法,主要是方便群众,真正能帮助到群众的,就应该去做。

傅斯年陈列馆有了“小讲解员”

本报聊城5月14日讯(记者　凌文秀　通讯员　窦欣)　14日下午,在聊城市傅斯年陈列馆展厅,给来自郑州的游客赵铁亮一家讲解的不是傅斯年陈列馆的专职讲解员,而是来自东关民族小学的小讲解员,四年级的小学生王重阳。像王重阳这样的小讲解员,傅斯年陈列馆还有32人。

东关民族小学四年级学生顾天宇的讲解稿有六大页,要讲30分钟左右,一开始会害怕,现在讲的熟练了就不害怕了。顾天宇给游客讲解的时候,爷爷顾学升一直在旁边听着。“她每次讲解我都跟着听。一开始的时候会有吐字不清楚的情况,我都会跟她提出来,慢慢的讲解的次数多啦,她也就越来越熟练了,我觉得特别自豪。”

东关民族小学少先队大队辅导员张莹介绍,从今年3月底开始,傅斯年陈列馆在附近的东关民族小学开设课外兴趣班,报名参加者达百余人,最后33人编入了陈列馆小讲解员的队伍。陈列馆工作人员窦欣每周一至周五下午去学校给小志愿者上课,手把手传授讲解内容。

经过一个多月的培训,五一期间,小讲解员们尝试着“上岗”了。小到一个家庭、个人,大到旅行团,还有港澳台游客、外国游客,小讲解员们都应对自如。

傅斯年陈列馆馆长林虎介绍,今年“5·18国际博物馆日”的主题是“博物馆藏品架起沟通的桥梁”,亦即沟通过去,植根现在,影响未来。今年博物馆日,傅斯年陈列馆组织小学生加入志愿者队伍,除了能更好的为游客服务,更能让本地小学生从小了解地方名人及文化,更好的发挥博物馆潜移默化的教育作用。

14日下午,在傅斯年陈列馆展厅,小讲解员正在讲解。
本报记者　凌文秀　摄

超半数服务类申诉指向电信业

多是手机短信、上网流量计费问题

5.17 通讯改变生活——关注世界电信日

本报聊城5月14日讯(记者　杨淑君)　5月17日是世界电信日,这个电信日的主题是“宽带促进可持续发展”。14日,记者从聊城市12315申诉举报指挥中心得知,电信行业类申诉占服务类申诉的六成以上,问题主要集中在手机短信、上网费等。

14日,记者从聊城市12315申诉举报指挥中心得知,根据今年1月份,聊城市工商局12315工作平台共受理服务类申诉12件,占申诉总量的57.14%,其中电信服务申诉7件,占服务类申诉的58.33%;2月份,市工商局12315工作平台共受理服务类申诉4件,占申诉总量的44.44%,其中,这四件全部都是电信服务申诉;4月份,聊城市工商局12315工作平台共受理服务类投诉10件,占申诉总量的38.46%,其中,电信服务投诉8件。

根据申诉举报情况,电信类申诉主要集中在手机短信、上网流量计费问题。记者发现,消费者反映的电信服务问题主要表现在新推出的部分业务因网络覆盖、信号、技术等原因,导致服务质量下降、使用受限或无法正常使用,与宣传和承诺严重不符。还有电信运营商在未经用户申请或允许确认情况下擅自更改或增加“彩信”、“炫铃”、“来电”等增值服务业务,或对其赠送的业务到期后,在用户未确认继续使用的情况下,不主动取消。

高唐县地税局查摆整改活动“四找”见成效

为切实将教育实践活动抓实抓好抓出成效,高唐县地税局在前段学习的基础上,通过认真梳理分析,结合工作实际,真真切切地查找存在的问题,及时制定整改措施及目标,收效明显。

一是自己找。班子成员对照党章、廉政准则、群众期盼,开展批评和自我批评,既敢于揭短,查摆自身存在的问题,又不留情面,查摆别人存在的问题,真正达到自己受教育、他人受警示的效果。班子成员亲自撰写对照检查材料,逐项列出“四风”问题,明确努力方向和整改措施。对查摆问题和对照检查材料实行层层审核把关制,确保质量。

二是互相找。深入开展谈心谈话活动,领导班子成员重视从基层反映、群众诉求中查找问题,特别注重查找“四风”方面的问题。广泛征求对方对自己存在问题的意见和改进建议,相互沟通、增进了解;不仅谈工作和成绩,更注重谈意见,讲问题、讲不足,真正做到把思想谈通、把意见谈开。

三是对照典型找。既对照先进典型,找出差距和不足,提出学习先进的措施和办法;又深刻剖析反面典型,查找群众观念不强、工作不实、行为不廉等问题,警示自己,汲取教训,避免犯类似错误。

四是突出重点找。查找问题时既查找共性问题,又查找个性问题。重点查找脱离实际、脱离基层等问题。既查找班子集体问题,又查找自身问题;既查找表象问题,又找深层次问题;既找客观因素,又找主观因素,真正通过问题反映活动成效。

临清市地税局开展分类服务助力企业发展

临清市地税局按照便民办税春风行动的总体要求,根据不同类型企业的政策需求,对纳税人需求进行分类整合,有针对性地开展纳税服务,进一步提升服务实效,助力企业健康发展。

一是对重点企业进行“助推服务”。以加工制造、建筑房地产等行业为重点,深入重点企业进行调研走访,了解当前经济形势下企业的具体经营情况,及时为企业提供最新税收政策,帮助企业创新发展思路,助推企业增强发展后劲。

二是对小微企业进行“帮扶服务”。通过组织集中政策宣讲和送政策上门等方式,加强小微企业营业税、所得税等税收政策的宣传,确保纳税人及时了解并熟练运用;完善税收优惠政策跟踪问效管理评估机制,通过建立管理台账、加强日常巡查、强化评估考核等措施,确保符合条件的小微企业及时享受税收优惠,对即将到期或已不符合条件的开展提醒服务,帮助纳税人降低涉税风险。

三是对新办企业进行“登门服务”。根据新办企业办税流程不清、办税规定不明等税收知识缺乏的特点,重点就税务登记、发票使用管理、纳税申报、税款缴纳等税收基础知识进行辅导,帮助新办企业快速“入门”;同时进一步加强征纳互动,将纳税人培训班、局长服务日和地税热线电话、微信公众平台等学习和沟通方式及时告知纳税人,保持征纳沟通,进一步为纳税人提供便利服务,助力新办企业做大做强。