



网格工作人员逐户走访、指导创城工作。

【人社局】

E12

2017年8月4日 星期五
编辑:武俊
组版:陈华

文明城市创建工作开展以来,区人社局高度重视,充分发挥示范带头作用,强化大厅管理、牵头第一网格创城活动、规范家属院环境,不断助力创城工作,创城不打烊,冲锋不停歇。

倾注人社情,共建文明城

区人社局全力打造文明窗口,助力创城工作

文/片 本报通讯员 孟岳

规范窗口服务 提升服务水平

区人社局综合服务大厅不断完善各项基础设施,进一步加强窗口作风建设,全力打造“环境优美、服务优质、效率优良”的文明窗口,确保完成创城任务。营造良好服务环境。从细微之处入

所明亮、整洁、有序,同时在窗口摆放评价仪,并推行面对面、低台敞开式办公模式,让群众得到细微的关怀,提高窗口服务质量和效率。完善无障碍设施,设置爱心服务站、无障碍卫生间、志愿服务门铃等设施,推进信息交流无障碍,为特殊人群创造无障碍环境。

倡导窗口文明礼仪。图文并茂、形式多样的公益广告,以“中国梦”、“讲文明树新风”为主题,将传统文化与精神文明建设相融合,在全局形成和谐、文明、守礼的良好氛围。倡导微笑服务,牢固树立“基层至上、群众第一”的观念,热情接待每位办事群众,耐心细致解答每一位群众的提问。同时,针对服务窗口专门制定了规范用语,要求做到“笑脸相迎、您好相称、茶水相待”,对待前来办事的群众做到来有迎声、问有答声、走有送声,坚决杜绝冷、硬、横、推等不文明现象的发生,大力提升窗口形象,努力提升服务水平,打造温馨服务窗口。

规范窗口服务水平。设置制度墙,明确了18项制度规范,对工作人员服务行为进行规范,设置投诉监督版面,群众诉求渠道更加畅通,政风行风进一步好转,群众满意度大幅度提高。同时,在每个经办区都放置了资料架,摆放相关业务服务指南,同时,在每个经办窗口都摆放了业务经办流程,使办事群众能够更加直观地了解业务办理流程,方便群众的同时也提高了工作效率。

参加志愿服务 传递文明能量

为进一步弘扬志愿服务精神,在总服务台设置学雷锋志愿服务岗,在全局进一步弘扬雷锋精神,彰显志愿服务力量。

组织志愿者积极参加文明交通志愿服务,连续多日在银座路口开展文明交通志愿服务活动,协助交警维护正常交通秩序。在活动现场,文明志愿者手拿文明交通小黄旗,劝导行人及非机动车不闯红灯、不乱穿马路,劝导机动车礼让斑马线,提倡文明出行,营造良好的交通秩序。志愿者们文明执勤,热情服务,赢得了过往市民的大力称赞。同时,为提高文

明交通水平,方便群众办事,区人社局综合整治办公楼院内交通秩序,对停车位和行车路线进行了重新规划,并规范停车方向,为群众创造良好的交通环境。在院内多处搭建了停车棚,一方面方便办事群众停放车辆,另一方面积极宣传节能理念,提倡绿色出行,鼓励广大职工和办事群众骑自行车或电瓶车上上班或外出办事。

通过志愿活动的开展,充分展示了热情、文明、奉献、友爱的文明人社队伍形象,以实际行动传递着“文明交通 从我做起”的正能量。

发挥网格作用 提升文明程度

按照区创城工作创建部要求,在区级分管领导的带领下,区人社局作为第一网格牵头单位,积极与第一网格协包单位协调对接,召开部署会,明确责任,科学分工,设置第一网格指挥部,并制定工作制度、明确组织领导、科学调度工作,第一网格创城工作顺利向前推进。认真对照《济南市章丘区全国文明城市测评实地考察项目实施手册》的标准要求,即时建立问题台账,全力消除责任盲区,积极推动问题整改,全面落实包保责任,确保各项“创城”工作有效落实。抽调精干力量到“创城”指挥部工作,对照创建标准逐户走访、指导,确保不留盲区。建立回访制度,对走访过程中发现的问题建立问题台账,督促整改、落实,确保整改到位。对辖区内的药店、餐饮、超市进行实地评测,并根据测评项目的不同,分别制作明白纸,将创城内容和要求用通俗易懂的语言展示出来,并及时与负责人协调,对于不符合要求的地方要求立即整改。

同时,对单位家属院环境进行绿化美化,保证社区卫生干净整洁,无乱扔垃圾,随地吐痰的现象。对楼门内的墙面、楼道、玻璃进行清理,照明设施完好,无乱张贴、乱涂写、乱设置广告牌等现象。在社区明显位置设置精神文明建



完善无障碍设施,让群众得到细微关怀。



文明、有序的服务环境。

手,为群众创建一个“舒心”的办事环境,大厅配备了急救箱、便民伞、饮水机、笔筒、老花镜等便民的设施,做到办公场