中牟县青年路街道便民服务大厅

用“心”和“新”为群众提供温馨舒适的服务

十九大以来,青年路街道便民服务大厅一直积极学习习近平总书记的系列讲话精神,以便民服务为前提条件,不忘初心,不断创新,不断进步,用“心”和“新”为群众提供温馨舒适的服务。

中牟时报 李淑娟 实习生 丁冬 通讯员 孟令敏 文/图

用真心、热心、诚心换取群众的舒心、放心和安心

在干净整洁的办事大厅里,一盆盆青翠欲滴的绿植让人耳目一新,座椅旁放着报纸、杂志和业务办理指南等,群众可以随意翻阅,既不耽误业务办理,也可以在舒适的环境中放松心情。

大厅工作人员一直都是用真心对待每一个前来办事的群众,把年长的老人当做自己的长辈,把同龄人当做自己的朋友,一杯水、一个搀扶、一个微笑……这些小小的细节让群众感受到真诚的服务态度。

青年路街道便民服务大厅每周一组织一次机关干部学习,大厅工作人员也经常组织内部学习,不断提升业务水平,提高为群众办事的效率,得到了群众的一致好评,使前来办事的群众能满意开心地离开。

开放式的窗口服务,使工作人员的一举一动呈现在群众面前,时刻接受群众监督,严厉拒绝不正当办事请求,让群众感觉到安心。

青年路街道便民服务大厅用自己的行动证明着改变,用真心、热心、诚心换取群众的舒心、放心、开心和安心,和群众心连心,一起努力打造一个完美的便民服务平台。

为进一步落实十九大精神,青年路街道便民服务中心以“便民服务零距离”为服务宗旨,以实事求是为群众办事为工作指南,掀起一股“便民零距离、服务送到家”的工作热潮。由于天气变冷,小孙庄村一位大妈的老年优待证已经办好了一段时间,却迟迟未来领取,便民服务中心工作人员便利用空闲时间送证上门。

在为群众办实事的同时,用更多的实事为群众服务,换取群众更多的满意,不辜负头顶“便民服务”这几个意义深刻的字,青年路街道便民服务中心用行动践行十九大,不忘初心,在为群众服务的道路上脚踏实地继续前行。

“她们比亲闺女还亲,跟她们在一起做什么都开心”

一个阳光明媚的上午,一位身着环卫工服饰的老汉走进了青年路街道便民服务中心。老汉如同回到自己家里一样,拿起杯子倒水喝茶,并在一处空座位坐下休息。

据了解,老汉叫李宝奇,今年68岁,是青年路街道的环卫工。他只要一扫完地,就会到便民服务中心休息。今年夏天,烈日当头,李宝奇打扫到便民服务中心门口时,汗流浃背、口渴难耐,就坐在门口的树下休息。当时室外气温高达38℃,把凉鞋脱掉,踩到地上都觉得烫脚,政务中心主任李小翠看到李宝奇后,就把他叫进大厅,帮他倒了杯水,并把自己买的西瓜拿给他吃。李宝奇激动地感谢李小翠,李小翠对李宝奇说,以后只要他渴了、热了,都可以来这里休息,便民服务中心随时欢迎。

李宝奇逐渐跟便民服务中心的工作人员熟络了起来。只要大家不忙,看到李宝奇来了,就先要给他倒水。人多的时候,李宝奇就自己倒水喝。李宝奇用一句话形容她们:“她们比亲闺女还亲!”

有一天,李宝奇捡到一部手机,不知道该怎么还给失主,就把手机交到了便民服务中心。工作人员通过联系失主的朋友,找到了失主,李宝奇感到很开心。李小翠等工作人员经常会给李宝奇带一些吃的、用的和生活用品,手机有了小问题,工作人员也帮他弄好。除了这个街道,李宝奇哪儿都不想去,他一直争取在这个街道进行清洁工作,跟这些人在一起,李宝奇觉得做什么都是开心的。

重视细节,总结教训 规范便民服务流程,提高便民服务质量

王道宽是便民服务中心年纪最大的员工,今年60岁,主要办理食品药品的材料初审证明等业务。因为全县的材料审核都要来他这里办理,平常的业务多,工作量大,不仅成绩是中心最好的,而且遇到文化不高的群众也耐心、细心地讲解。每天来得最早的人也是他,打扫卫生的是已经分好的人,可是老先生却把所有的卫生都打扫好,连便民服务中心的盆栽花卉的叶子也要擦一擦。老先生喜欢花,也特别爱干净。便民服务中心有很多花,其中两盆是鸭掌花,一大一小。听李小翠讲,这盆小的鸭掌花就是王老先生用大盆的一小枝栽活的,如今已经有1米高了。当然还有其他花卉,这是其他单位跟企业都不常见的,有白天盛开、晚上合拢的猫眼珠玉,俊俏的君子兰……更为珍奇的是李小翠种的南方水果——芒果,在一小盆土壤里发芽生长,生命正在孕育而生。李小翠说,这么重视细节、重视花卉的原因,是想让前来的每一位群众在一个良好的环境下办理业务。

李小翠是中心一名精干的女主任,在14个乡镇的竞争下,成绩都是名列前茅。她尤其注重细节,重视基层,重视员工,关心他们的日常生活。在为人民服务好的基础上,尽最大努力提高员工的生活水平。面对一个民主的好领导,每一位工作人员每天都以饱满的热情服务于社会上的每一个人。

对于便民服务中心以后的发展方向,李小翠提出了三点,一是健全制度,规范便民服务工作流程,简化办事流程,避免群众走弯路。二是创新机制,积极探索基层便民服务新模式。三是总结经验教训,提高便民服务的质量。

把群众当做自己的亲人 把平凡的事做好就是不平凡

采访时,偶遇中牟县管道三公司67岁的吴蕴初大娘来政务服务大厅计划生育窗口办理独生子女证,说起工作人员,大娘说:“我来办事大厅办过几次业务,大厅的服务真好,很热心,有不理解的耐心地帮我解答。我一个外地人人生地不熟的总想着办事会很难,和蔼可亲的年轻人让我从心里感觉挺暖的,让我这个外乡人感觉到了家的温暖。在别的地方遇到过办事态度不好,爱理不理的,让我心情也郁闷很多。”

家住府旺小区的贾小梅阿姨来到政务服务大厅咨询办理老年优待证的事情,想给自己74岁的母亲办理,贾阿姨说:“听小区的邻居说服务中心的工作人员来给我们小区行动不便的老人送优待证了,我也来给母亲办理一个。咱服务大厅的年轻人服务真热情,面带微笑,耐心解答,一遍又一遍,还把行动不便的老人的证件送到家里,我们小区的群众心里可高兴啦!”

养老保险窗口的工作人员吴静,今年27岁,谈起自己的工作,她说:“养老保险窗口业务量大,辖区农村合作医疗和居民医保新参保的较多,看到进门有行动不便的老人主动搀扶,60岁以上需要办卡的群众主动打电话让他们准备所需材料,不让他们来回多跑路。有不会写字的老人,有的老人耳背,必须大声说,有时大声他们又感觉你嗓门大了,是不是态度不好。我们也要学会根据群众的需求增高或降低说话分贝和艺术。有时候一天要接待100多名群众,每天不厌其烦地做一件事,把群众当做自己的亲人,把平凡的事做好就是不平凡!”