

追寻总书记在兰考足迹·为民服务中心

总书记笑祝一对来领证的新人 “喜结连理，白头到老”

并嘱咐工作人员，“为民服务不要虎头蛇尾”

总书记

在兰考

A03

郑州晚报

2014年3月20日 星期四 第11111号 总编辑：李俊 副编辑：李丹 校对：广版式：李仙珠



@焦裕禄民心热线 微博管理员王金现

“墙上贴着呢，你不会自己看？”
“这是电脑算出来的，还会有错！”
“规定是这么办的，我也没有办法。”
相信这些话，很多人去政府窗口办事时，个别工作人员会随口一说，但在兰考为民服务中心，这些都是挂在墙上的“服务忌语”，总书记在考察兰考县为民服务中心时也看到了。
郑州晚报记者
杨观军 路文兵 文/图
兰考报道

@焦裕禄民心热线 V

#习大大看微博# 再次感谢各位朋友对我们的支持与关注，对于您的每个私信，我们不能一一回复而请予理解，对于您的每一个意见与建议，我们都会记录在案，认真办理，这将促使我们更加牢记责任与嘱托，以实际行动做好我们的每一项工作，架起与百姓沟通的桥梁。

3月18日 21:54 来自新浪微博 (316) 转发(97) 评论(25)

不听常规工作汇报，大步走向服务窗口

3月19日上午，兰考县为民服务中心像往常一样，工作人员正有条不紊地工作着。

“一想到前天下午总书记的身影，心里还有些激动。”兰考地税局窗口工作人员王敏告诉郑州晚报记者。

3月17日下午3点10分左右，总书记出现在兰考县为民服务中心办事大厅。“还没等领导介绍完服务中心的情况，总书记便大步向我走来，询问

日常工作情况。他高大而和蔼，问我们是不是一直在这儿办公……”

当时，兰考广厦置业有限公司的人员正在王敏负责的窗口咨询耕地占用税事宜，总书记便与他攀谈起来，“你是哪个公司的？来办什么业务的？是要在县城开发房地产吗？”

“总书记口气非常和蔼，一直面带笑容。”王敏回忆说。

“祝你们喜结连理，白头到老”

“总书记在民政办事服务区停留得时间最长，有七八分钟呢！”在民政服务区工作的李俊丽很是兴奋和自豪。

她告诉郑州晚报记者，总书记来时，正好有一对新人正在办理结婚证，总书记笑着说：“祝你们喜结连理，白头到老。”

接着，总书记问李俊丽：

“办结婚证都要什么手续？”“只要户口本和身份证就可以了。”

总书记笑着说：“这么简单啊！那一天大概有多少对新人办理结婚证？”“平时50~60对，国庆节等高峰期会有100~200对。”

随后，总书记又问了些问题，满意地笑着离开。

用微博服务群众，这种形式很好

17日下午，@焦裕禄民心热线 微博管理员王金现正在仔细看着微博，近200条@和数十条评论，他一条条地仔细查阅、回复，并汇总记录。

“总书记走到我跟前时，我刚好在与网友互动。总书记看了一眼电脑说，‘哟！你们还有官微呢？’我回答说每天一是收集群众反映的领导干部作风问题；二是通过微博收集民情民意，监督舆论；三是网上监督，督促相关部门快速解决老百姓提的问题。”

总书记又问：“如果相关部门不积极解决咋办？”

王金现解释，因为焦裕禄民心热线是县政府、县委、组织部共同创办的部门，民心热线设有专门的督查办，督查办可以依靠这三个部门，对消极解决问题的进行责任追究。百姓反映的一般问题，要求在7天内解决，若问题复杂，由民生热线牵头，联合多个部门共同解决。

总书记听完点点头，说：“你们用微博跟网友拉近距离，把服务与便民结合起来，这种服务群众的形式很好。”

“为民服务不要虎头蛇尾，要长效”

下午3点27分，总书记来到焦裕禄民心热线。“总书记步伐矫健，问题问得都很仔细。”民心热线办公室主任孟凡征告诉郑州晚报记者，总书记挨个询问每位工作人员：“来这儿工作多久啦？今天接了多少电话？”

“你们是独立机构吗？”总书记边听民心热线办公室情况介绍，边问孟凡征。

“我们不是独立机构，算是兰考县的一个政务创

新举措。”
“我在别处还没见过这种机构，目前来看，想法和目的都不错，但最终是不是能达到真正为老百姓解决问题的效果，要在以后的时间中检验。”

“临行前，总书记握住我的手，语重心长地说，好好干，为人民服务的工作不要虎头蛇尾，要长效。总书记说这话时一字一顿，我将牢记心头。”孟凡征激动地告诉郑州晚报记者。