

司法园地春色美 姥紫嫣红满眼新

——咸安区司法局政务服务中心窗口亮点特色素描

□图/文 本报记者 葛建伟 通讯员 李虹林 程红兵

带着渴望,带着期盼;怀着激情,怀着敬意。国庆前夕,记者慕名前往咸安区政务服务大厅司法局窗口这块美丽的园地,“零”距离捕捉其窗口进驻建设、优质服务、助推咸安经济社会发展的特色亮点。

“请问您需要办理什么业务?我能帮您吗?”步入该局窗口,耳边立即传来了亲切、甜美的询问声。那声音如沐春风,那声音犹如甘醇。你看,那女孩对人格外亲热,像是在迎接自家亲人,又像在欢迎外国“使节”。她的笑容多么可爱,犹如盛开的山花,她的举止多么文明,犹如彬彬有礼的雅士。再细致扫视整个窗口,处处流露出文明、温馨的新气息;处处彰显出优质、便捷的新气象。

■夯实基础 积极进驻 ■

采访时,记者了解到,该局对窗口建设十分重视,积极认真挑选了4名政治、业务水平高、人品好、气质佳的同志进入窗口工作,主要负责“司法公证、法律援助”等行政服务事项,将窗口工作列入全局工作的重要议事日程。根据“三集中、三到位”的要求,选派认真负责的首席代表,指导监督窗口工作人员做好业务工作,服务好人民群众。

同时,还筹措了一定的资金,加强硬件建设,编写印制了《办事指南》、办事流程,购买配置了新电脑、复印机和谈心室的桌椅、沙发等用品、用具,以满足窗口服务工作的需要。

■加强学习 提高素质 ■

为做好窗口服务工作,该局结合党的群众路线教育实践活动的开展,首先着力转变工作人员的工作作风。重点解决“庸、懒、散、拖”和作风漂浮、工作不实、服务不主动等问题。组织引导窗口工作人员加强学习教育,学《论群众路线》等书籍;看《焦

裕禄》、《周恩来的四个昼夜》等红色影片。采取“个人自学、专家辅导、集中研学、体验促学”等形式“充电”。

同时,按照“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总要求,进一步完善各种制度,以制度约束人、管人、管事。同时,组织窗口工作人员学习“司法公证、法律援助”等业务知识和国家方针政策、时事政治等知识,以此激发热情,从而使窗口工作人员工作作风大为改进,工作能力素质大幅提高。

■优质服务 促进发展 ■

在优质服务上,该局窗口推行了受理“零”推诿、服务“零”距离、事项“零”积压、过程“零”差错、质量“零”投诉“五零”服务。同时,推行了前移服务、延时服务、预约服务等精细服务。并做到一声热情询问、一杯热茶端上、一把椅子让座、一次耐心解答、一句友好作别“五个一”服务;在具体办理上,实行“首问负责制、一次告知制、限时办结制”,凡是能当即办理的事,决不以任何理由推着不办,特殊情况能及时办理的按“特事特办、超常办理”的原则予以

办理。

多年来,该局公证业务发展一年一个台阶。目前已扩展到48类,公证的项目由过去的35项增加到50余项,金融、电力、城建、国土、电讯等热门行业,纷纷要求提供公证服务。

该局法律援助中心成立于上世纪90年末,现有工作人员3名,专职律师2名。从成立至今共接待群众来访和接听“148”热线电话15000余人次,办理刑、民及非诉讼案件1400余件。

在该局窗口,工作人员接到一位群众要公证一套房屋产权,从开始申请,到提供相关证件、材料,再到工作人员给他办理好仅花了20分钟,而原来则需要3至5天时间才能办理好。

据不完全统计,该局窗口自进驻咸安政务中心以来,已为群众办理公证事项200余项;为群众提供法律援助300余人次,办理各类诉讼案件100余件。

采访结束离去时,记者忽然回头望去,心底不禁吟出“司法园地春色美,姥紫嫣红满眼新”这样的诗句。啊!这不正是该局窗口的真实写照。



▲细心办理公证



▲一杯热茶端上



▲办理法律援助

提升效能优服务 处处盛开文明花

——市城乡规划局咸安分局打造人民满意窗口略记

□图/文 本报记者 葛建伟 通讯员 陈建 杨文进

走进咸安区,一条条整洁宽敞的街道马路,一个个规划新建的集镇村湾,一排排郁郁葱葱的大小绿树,一处处清香四溢的各类花草……让人眼花缭乱,目不暇接。这个昔日 在城乡规划建设较为落后的地区,如今已基本实现了规划有序,宜居生态的完美转身。此情此景,不禁使人想起咸宁市城乡规划局咸安分局的拼搏努力和艰辛付出。

特别是今年来,该局为进一步做好规划工作,服务好广大人民群众,服务好城乡规划建设,积极响应市、区两级关于推进政务服务建设工作的号召。按照“三集中、三到位”的精神要求,迅速进驻咸安区政务服务大厅,设立规划窗口。做到强基础、转作风;提效能、优服务;全力打造人民群众满意窗口,使窗口处处盛开绽放出朵朵文明之花。

■按照要求 构好框架 ■

据介绍,该局在打造政务服务中心窗口时,积极按照咸安区委、区政府和咸宁市规划局相关精神要求,选派业务精通、作风过硬,年富力强、思想觉悟高的同志进驻窗口工作;并建立专线、专网,配优、配齐窗口电脑、打印机等办公设备,确保窗口启动和正常运行。

同时,该局还召开专题会议,依法通过委托授权方式,形成文件,将规划办理等事项一步到位,下放到窗口,实行“一口”对外服务;并确立了“首席代表”,负责指导监督窗口日常事务工作,每周不定时对窗口的作风、纪律、服务等情况进行检查,发现问题及时纠正和解决。

■规范管理 提高素质 ■

该局在队伍建设方面,以开展党的群众路线教育实践活动为契机,以“为民、务实、清廉”为主题,把提高干部职工的业务

水平和思想素质当作重要工作来抓,不断加强学习,进行“充电”。特别是注意抓好窗口工作人员的政治、法律法规、国家政策和窗口业务知识的学习。

同时,该局还注意规范管理,按照《窗口工作规范》、《窗口服务标准》等制度构架好窗口事务管理、业务运行、绩效考评、责任追究等较为全面的服务规范体系,从制度层面上规范服务理念、服务标准、服务质量、服务礼仪、服务纪律和服务承诺,促进窗口工作人员的行为规范,防止杜绝“庸、懒、散”和网上聊天、玩游戏及“吃、拿、卡、要”等不良现象发生。

■优化服务 提升效能 ■

按照“转作风、优环境”要求,该局进一步搭建服务平台,以“时间最短、审批最优、效力最高”为目标,为办事群众提供优质、高效、便捷的“一站式”服务。并注意创新服务理念,打造“用心服务”品牌,把人性化服务作为优质、文明服务的核心,突出强调

“细节体现品质,服务创造价值”的理念;主动向服务对象提供《服务指南》、联系电话及有关格式化文本,认真履行一次性告知义务,凡申请材料不齐全或不符合法定形式的,当面一次性告知办事群众。

同时,做到想服务对象之所想,急服务对象之所急,把服务对象的事当做自己的事来办,全力以赴为服务对象提供“保姆式服务”,并大力推行“零距离服务、零停留办公、零关系办事”,为服务对象开通“绿色通道”;进一步完善服务承诺制,首问负责制,尽量减少内部工作环节和程序,尽可能缩短审批时间,加快审批速度,提高办事效能。

提升效能优服务,处处盛开文明花。在今后的服务工作中,该局将进一步加强窗口建设,教育窗口工作人员,树立“服务至上”的工作理念,增强“为民服务”的意识,提高服务本领,健全服务体系,努力实现规划窗口服务于民阳光化、规范化、高效化,为建设“五个咸安”,打造鄂南“首善之区”再立新功!



▲市局领导授课



▲认真细致办理



▲热情倍至接待