

贴心民政 服务先锋

市民政局 联办

# 窗口服务见真情

## 记市民政局婚姻登记处工作人员胡永恒

记者 朱程芳

有这样一个地方，一对对情侣怀着激动的心情和对未来的憧憬，手挽着手走进来，不一会儿，满脸幸福地手捧着红本本走出来，这个地方就是市民政局婚姻登记处。这里主要负责为市民办理结婚登记、离婚登记、无婚姻登记记录证明(单身证明)及收养登记等业务。近年来，市民政局婚姻登记处坚持以人为本、依法办事，创新工作思路，加强培训学习，不断提高工作人员的综合业务素质和工作能力，提高为民服务质量，涌现出一批用真情服务群众的先进工作者，其中，胡永恒就是一个典型代表。



胡永恒在为前来办事的群众解答疑问

### 脚踏实地 在平凡岗位发光

胡永恒，是婚姻登记处为数不多的男性工作人员，部队退伍后，于2004年分配到婚姻登记处工作至今，主要负责单身证明的办理。这个证明在房产、银行、公证等处都要用到，使用范围非常广，所以日常办理的数量很大。胡永恒告诉记者，巨大的业务量使他的日常工作非常繁忙，而且由于接触的办事群体情况各异，需要具备良好的业务素质、心理素质和岗位责任感。

胡永恒每天要面对许多前来办理证明的群众，对办事群众提出的各种咨询，总能不厌其烦、耐心细致地予以解答。工作中落实一次性告知、首问责任制，做到绝不让群众跑两趟。2012年，共办理

单身证明20000余份。在坚持原则办证的同时，对一些特殊的群众，他能从人性化出发，提供细致入微的服务。一次，一个聋哑人前来办理离婚手续，但因为无法与人沟通，一直站在角落发呆，细心的胡永恒看到后，便主动上前询问。得知她是聋哑人，就试着写字与她交流，详细了解她的情况后，细心为她讲解，告诉她单方面离婚是需要通过法院起诉。同时，致电法院咨询再告诉她需要准备的材料和手续，最后还把法院的地址写在纸条上给她，并热心叮嘱她要注意事项。能通过我的能力帮助到他人，是我最开心的事情。胡永恒笑起来，像个腼腆的大男孩。

工作中，他除了完成自己的岗位工作外，还熟悉其他窗口的业务，每逢情人节等特殊重大节日时，便可以熟练开展其他业务办理工作。除此之外，他还是大家眼中的万能好帮手。由于单位里没有专门的办公设备维护人员，为了不因为办公设备出现故障而影响单位的日常办公，业余时间，他自学了一些相关的维护和修理知识。在平时设备出现故障时及时进行修理，每次婚姻登记高峰的前一天还专门对每台办公设备进行维护调整，确保第二天的登记工作顺利地完成。遇到高峰日，他更是和全体登记员坚守岗位，直到最后一对新人办完手续，才拖着疲惫的身体下班。

### 依法公正 坚守工作职责

单身证明办理工作看似简单，却关系着要害，容不得半点马虎。我们这里开具的证明可是具有法律效力的，所以一点也不能草率，以免被有心人钻了空子。本着依法依规的办事原则，10年来，胡永恒在工作中从未出现过错误，然而他的兢兢业业在许多前来办事的群众眼中成了“死板”“不灵活”“变通”，面对这些误解，他纵使心理委屈，却默默承受，没有半句怨言。

记得有一次，一位冯先生在临近下班的时间前来办理证明，却因为一时疏

忽没有带户口本，办理受挫后，他先是央求胡永恒通融下，并说自己急着办完证明就要赶着去外地买房用的，连机票都买好了，再次遭到拒绝后，他的情绪开始激动起来，在办事大厅里破口大骂，并扬言要到领导那里投诉胡永恒。

胡永恒耐着性子等对方发泄完后，向他解释了办事指南，要求手续齐全才能办理。等到当事人情绪稍微稳定后，他向对方承诺不下班等他取来户口本，一定为他办理完，让他赶上飞机。最终，这名当事人平息了怒火，回家取户口本，

胡永恒也一直等到他回来后，审核完手续为他办理了证明。

婚姻登记处是民政工作的一个重要窗口，要求大家在工作中不但要依法办事，而且还要富有人情味，要把这项工作做细、做好，做得让群众满意。说这话时，他显得特别认真。

在胡永恒的QQ个性签名上写着这样一句话：闲时看山，静时听海，心平气和，方得逍遥游。正是有这样平和的心态和踏实的作风，才使他在繁忙的工作中行得如此从容。

### 尽心尽责 真情服务群众

任劳任怨、踏实肯干，这是婚姻登记处主任刘瑞林对他的评价，婚姻登记处不乏有苦干肯干的人员，胡永恒更是其中的佼佼者。10年来，胡永恒一直秉承着“尽心尽责，为民办事”的宗旨，践行着一个党员的承诺，多次被评为“党员示范岗位”和“先锋标兵”。

工作中，经常能遇到年龄较大、文化水平低的当事人，连自己要来办什么事都说不清楚更别提手续齐全，每当遇

到这样的情况，胡永恒总是先让他们到椅子上坐着，等他把他其他人的证明办完后，再细心地询问他们的详细情况，并为他们认真解答，把每个细节和手续都说清楚。有时，怕他们忘记，他会拿出办事指南，在上面划出重点，并把咨询电话告诉他们，避免回去准备手续的时候又忘记了得再走一趟。

他的尽心尽责得到了广大群众的一致好评，许多人在办完业务后频频向他

道谢。在其位谋其责，能得到群众的肯定，就是最大的幸福。胡永恒说，窗口工作虽然平凡，却是服务群众的一线岗位，需要用真心服务才能演绎精彩，要做好窗口工作一定要有精通的业务知识、熟练的办公速度、良好的耐心和对工作认真负责的态度。这样才能在自己的工作岗位上展现风采，体现出民政系统“贴心民政，为民服务”的精神。

### 贴心民政 打造温馨窗口

在婚姻登记处办公室里，记者看到了“为民解忧、敬业正直、民政为民、为民办事”两面锦旗。说起这两面锦旗的由来，刘瑞林显得非常坦然：这仅仅是群众对我们肯定的一个缩影，为让更多的群众满意，我们要做的还有很多。

2011年7月的一天，一位张女士前来办理单身证明，却因为手续没有带全不能接受办理，当时又临近下班，急着用证明的她急得像热锅上的蚂蚁，不知

道如何是好。这时，登记员胡永恒询问了她的详细情况，发现由于户口迁移等问题，原户口本上已经没有她的户口，而她自己也不清楚自己的户口在哪里，要去哪里开具证明。看着焦急万分的她，胡永恒马上开始帮她想办法，通过多个渠道终于找到了她的户口所在地，并且通过网络查找等方式找到了该派出所的联系方式，最终顺利帮助张女士解决了问题。

真是太感谢你们了，像你们这样

### 市领导深入灾区慰问

本报讯(通讯员 潘益斌 记者 朱程芳)灾情牵动着我市领导的心。10月11日上午，副市长钱定荣一行在市民政局局长陈智勇的陪同下，深入灾区慰问。

没有你们的帮助，我们都不知道该怎么办了！当天上午，钱定荣一行首先来到陶山镇新殿后村张洪赫夫妇家中，送上1000元慰问金、大米和食用油。由于夫妻俩均为残疾人士，生活本就不易，再加上台风的影响使他们生活更加困难。

随后，一行人陆续走访慰问湖岭镇东南村林国迪、马屿镇三株村叶朝福、马屿镇东岙村陈贤涛、高楼镇塔石村潘德琴等。除送上慰问金和慰问物资外，钱定荣还详细询问灾民受损情况，鼓励他们要勇于面对困难，树立战胜灾害的信心，积极开展生产自救。同时嘱咐随行镇街工作人员全力以赴帮助灾民做好灾后重建工作，积极为受灾困难家庭排忧解难，让受灾群众尽快恢复正常的生活。



慰问受灾群众

### 我市全力抢修受损路门牌

本报讯(通讯员 宋志丹)受今年第23号台风“菲特”影响，市区路门牌受到不同程度损坏，尤以灯箱广告牌破损最为严重，为恢复市容、消除隐患，我市三措并举，全力抢修受损路门牌。

利用“数字城管”，提高抢修效率。除自行巡查外，通过“数字城管”城市管理信息平台，及时获取路门牌受损信息，并安排人手第一时间抢修。

关注主要路口，排查安全隐患。对市区破损道路开展巡查、采集，安排专门力量妥善处置滨江大道、瑞光大道、万松东路等主干道路牌，排查安全隐患，确保道路畅通。

汇总缺失门牌，方便申请办理。委托镇街、社区登记区域内门牌受损情况，目前，有受损路牌31处、缺损门牌232处。市地名办窗口将根据汇总情况，及时为群众申请、办理缺失门牌。

### 市民政局五强化 做好灾后救助工作

本报讯(通讯员 詹子旭)“菲特”影响我市后，市民政局立即投入灾后救助，采取“五强化”全力做好灾后救助工作。

强化灾情核查报送。组建7支核灾小分队共40余人，第一时间赶赴湖岭、陶山、马屿等灾区，走村入户调查核实因灾损失情况。及时汇总梳理我市灾情数据，并向上级部门报送灾情13次，为领导决策和后续救助工作提供重要依据。

强化救灾资金管理。在用好市财政专项救灾资金1000万元的基础上，主动向上级部门报告请示，争取更多救灾资金，帮助重灾区群众尽快恢复生产。目前，已从省、温州市民政部门争取到专项救灾资金280万元。

强化灾民生活救助。制订物资和救灾资金分配方案，下拨紧急救灾资金200万元，调运棉被400床、饮用水和食品500箱，妥善解决受灾群众的基本生活。组织人员深入重灾区，慰问受灾困难群众，向他们送去生活必需品和慰问金，并协助镇街对灾区困难群众进行转移安置，保障灾区群众生产生活秩序平稳。目前，累计走访慰问受灾困难群众200余人次。

强化灾后恢复重建。配合各镇街对倒塌、受损房屋进行逐间核实，据统计，全市共有倒塌房屋107间、严重受损房屋502间，需要临时救助住房的群众146人。根据倒塌房屋恢复重建实施方案，明确责任分工，倒排时间表，确保倒塌房屋灾民在元旦前顺利入住新房。

强化救灾宣传引导。及时发布救灾信息，并通过报纸、广播、短信、微信等媒体，网络集中宣传防灾减灾救灾过程中表现突出的先进典型和灾后自救知识，发挥抗灾救灾正能量，增强抗灾救灾意识。同时，发动社会广泛参与救灾，引导群众积极投身救灾和自救工作，帮助受灾群众树立自力更生、重建家园的信心。