

贴心民政 服务先锋

市民政局：抓政风行风建设 树民政为民形象

■记者 陈丹丹 实习生 苏梦璐

家庭一旦遭遇“急、难、大”的困难(遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病)时,该怎么办呢?别急!通过向市民政局申请,可以最快速度一次性获得5000元至5万元的救助——这不是“天方夜谭”,而要归功于我市“救急难”公益基金会。

日前,我市成立省内首家“救急难”公益基金会,让群众看到了家门口慈善的快捷和便利。有关负责人表示,这种制度化、透明化的救助形式,比过去“临时救济”更及时,也更让受助者感到有尊严。

这只是“民政为民”的一个缩影。今年9月,我市召开开展“为官不正、为官不为、为官乱为”专项整治暨深化作风效能建设动员大会后,市民政局大力加强政风行风建设,类似的创新改变不胜枚举,筑牢了民政为民全新形象。

坚持学习培训,强化思想教育;坚持政务公开,强化社会监督;坚持规范从政,强化责任意识;坚持窗口建设,强化示范带动……近日,市民政局在提升民政干部综合素质、优化服务窗口、推进养老服务、开展殡葬管理服务等方面做出重大举措,努力提高市民对民政工作的满意度。

队伍建设、强化纪律 做‘学习型’机关单位

“政治纪律和政治规矩是我们党的‘生命线’,是落实全面从严治党要求的‘红线’,是党员干部必须坚守的‘底线’,我们要深刻理解其极端重要性……”日前,市民政局召开“守纪律·讲规矩”廉政主题教育宣传月活动暨党员干部党章党规党纪学习会,进一步强调干部队伍建设的重要性。

“学习是民政干部优化知识结构、提高工作效率、增长个人才干的基本途径,每一名民政干部都要把学习当作干好本职工作的一件大事来对待。”连日来,市民政局从提高干部职工素质角度入手,抓学习、强素质,抓服务、增效能,使民政干部在履行职责和改革创新上有新突破,在办事效率和

服务质量上有新改进。

据统计,截至目前市民政局已出台17个制度文件,涉及目标管理考核、学习制度、民主评议、行风建设、公车公务、民主决策制度等方面,汇编成册,人手一本。

为进一步加快建设人民满意的服务型民政,市民政局还专门成立了正风肃纪督查组,严格按照行风建设要求、“重要工作责任制”督查表等有关规定,推行定期或不定期的查岗制度,有效督促了干部的工作作风。及时受理和处置群众反映本系统行政管理和服务态度等方面的投诉建议,积极推进政务公开,接受群众的监督,不断增强民政工作社会透明度。

此外,市民政局积极倡导“预防为主、教育先行”理念,发挥西山革命烈士陵园爱国主义教育基地的优势,创建廉政文化示范点,深入开展廉政主题宣传月教育活动。同时发挥“民政讲坛”的教育主阵地作用,创建学习型机关。

今年7月,市民政局召开“三严三实”专题学习研讨会。“在民政工作中遵循‘三严三实’,既是每个民政人的职责本分,更是民政工作的客观要求。”据介绍,市民政局一直致力于打造一支政治强、业务精、纪律严、作风硬的干部队伍,通过扎实认真地学习,也让每一名民政干部都成为讲政治、懂业务、熟民情、会管理的行家里手。



窗口作风、便民效能 提升服务水平‘两手抓’

走进市民政局婚姻登记处服务大厅,只见一对对申请办理结婚登记手续的新人们在登记员的指引下,正有条不紊地进行审查、照相、填表、宣誓等程序。不一会儿,新人们手捧红彤彤的结婚证,脸上满是幸福和甜蜜。

“每年,市民政局婚姻登记处服务的新人就达1万多对,更有不少濒临解体的家庭在此破镜重圆。”有关负责人表示,今年以来,市民政局婚姻登记处不断追求进步,拓宽服务领域,通过多项创新举措,让群众满意度不断攀升。

为了寻找最简单最快捷的办事流程,该处多次组织人员梳理业务,强化创新,让市民通过网站预约的方式办理结婚登记,提升效率,缩短办事时

间。此外,婚姻登记处还与卫计部门、后勤部门、商业企业联动,为办事对象提供多项免费服务,形成便民服务平台。如今,“不因自身原因让群众多等待一分钟”已经成为婚姻登记工作人员的服务准则。

不仅如此,婚姻登记处在内部开展定期或不定期自查自纠;外部主动邀请纪委、审计等部门进行明查暗访,全面实行首问责任、服务承诺、限时办结等制度,明确工作标准,规范办事程序,落实工作责任,实行婚姻登记工作流程化。并通过政府购买服务方式,向瑞安公益社工服务中心购买社工服务,由专业社工在婚姻登记处设立家庭辅导室,为当事人提供婚前咨询、婚姻家庭辅导等服务,为出现问题的婚

姻家庭把脉会诊,调解家庭矛盾,挽救濒临破碎的婚姻。

服务窗口是作风建设和整体形象的直接体现。据悉,除婚姻登记处服务大厅外,民政部门还有殡仪馆、信访室、社会救助服务中心、救助管理站、行政审批科等5个窗口单位,通过实行“微笑服务”和“承诺服务”、简化办事程序、缩短办事时限、改进服务态度、规范日常用语、印发便民手册等措施,这些窗口单位有效提高了服务质量,推动窗口工作逐步向规范化、人性化、优质化方向迈进。

据不完全统计,各项措施实行以来,市民政局窗口单位办事效率提速近50%,创造了一流的效率和形象,获得了群众的一致好评。



殡葬管理、居家养老 实现民政为民‘暖民心’

经设备安装、系统调试、人员培训及初步试用,我市在全市范围内正式启用青山白化治理监察综合平台,依托该平台,青山白化治理可实现监管数字化、空间可视化。

“今后,通过该平台,动态监管我市青山白化治理工作。”有关负责人表示,我市殡葬管理服务也搭上了互联网快车,今后办事过程中可直接上传直观图片、定位信息等。

这是我市全面提升殡葬管理服务的途径之一。除此之外,市民政局还在全市范围内开展殡葬管理服务专项整治活动,以铁腕手段向殡仪服务领

域亮剑,全面治理群众反映强烈的问题顽疾。

据有关负责人介绍,此次专项整治行动旨在对全市所有的公墓、殡仪服务站及市殡仪馆等殡仪服务机构的殡葬惠民政策落实情况、殡葬服务项目、收费标准、服务流程、服务质量、卫生情况等进行督查。

此外,市民政局还建立了“殡葬服务进社区”体系,把一系列殡葬和礼仪服务工作触角伸向社区。通过下发宣传资料,向丧属讲解殡仪流程及注意事项,做到“让丧属少跑一趟腿,少走一段路,少出一次车”。

在推进居家养老服务方面,市民政局也了不同探索,以合理解决各家庭老人养老的后顾之忧。

今年9月,市民政局为贯彻落实市委、市政府《关于全面开展居家养老服务试点工作的通知》精神,经过认真调研讨论,确定飞云街道为我市首个农村居家养老服务中心全覆盖试点单位。

目前,我市基本构建起了市、镇(街道)、社区三级立体式的养老服务网络,为困难、高龄老年人提供包括生活照料、家政服务、精神慰藉等居家养老服务。



记者手记：

生老病死、婚丧嫁娶,人们生活的方方面面都与民政工作息息相关。民生所指,民心所向。民政工作者所从事的事业与百姓生活紧密相连。促进社会和谐,情系百姓福祉,民政人正坚定地行走在为民服务的道路上。