

# 改进作风、改善服务、创新方法

## 2016年度基层站所民主评议政风行风活动先进单位展示

记者 苏盈盈 陈丹丹 通讯员 陈茂浓

基层站所是党和政府联系群众、服务群众的窗口,其作风如何事关党和政府在群众心目中的形象。我市2016年度基层站所民主评议政风行风活动结果揭晓,市司法局塘下分局、市市场监管局仙降所、交警莘塍中队等12个基层站所获评“先进单位”。

高满意度是如何取得的?近日,记者随机走访了7家单位,发现这些单位在工作中改进作风、改善服务、创新方法,让办事群众真正受益,得到了老百姓的认可。

### [湖岭卫生监督所]

#### 为山区群众提供 保姆式 服务

近日,林川镇一家理发店店主林碎茶收到了湖岭卫生监督所工作人员送来的卫生许可证、消毒药品、皮肤病专用箱等物资。太感谢了!你们不仅上门帮忙搜集信息、填写资料,办好证又送上门。林碎茶连声道谢。

群众奔波不如自己跑腿,这是湖岭卫生监督所的工作理念。据了解,该所辖区为湖岭、林川、芳庄,山区地大店散,该所执行保姆式服务,精细化管理,实行上门帮忙填写申请表、制作平面图、送许可证上门等一条龙服务,同时加强监督执法频次,帮助经营者落实场所亮证经营、消毒、保洁等工作,得到群众一

致好评。

该所所长罗坚说,一直以来,由于出入不方便加上群众意识差,该片区许可证办证率较低。在去年开展平安创建工作中,为确保平安工作无遗漏,该所监督员每周上报工作动态,每月实行查漏补缺,为辖区群众提供办证一条龙服务,目前,公共场所卫生许可证办证率达到100%。

从办公室走出去,把力量用在路上。湖岭卫生监督所承担着医疗卫生、公共卫生、饮用水卫生、学校卫生等工作,据统计,2016年,共出动监督员596人次,检查单位860户次,重点单位平均两周巡查一次。

### [交警莘塍中队]

#### 换位思考,开展“微笑”服务

你好!您需要办理什么业务?中午11时许,交警莘塍中队的交通违法处理大厅挤满了人,尽管已临近下班时间,窗口工作人员依然满脸微笑,为办事群众逐一办理。据统计,该大厅每天处理的交通违法行为已达300多起。

这是该中队开展“微笑”服务的成效,要求窗口工作人员换位思考,使用“您好、请稍等”等文明用语,上班期间手机集中保管放置,启用服务评价器,同步录音录像,保证服务质量。

此外,交警莘塍中队还推出惠民便民举措,如在中队服务大厅增设手机充电器和饮水机,方便办事群众,高峰时段对上门群众进行预约登记办理,并安排窗口工作人员提前15分钟上班。

开门纳谏,加强沟通。交警莘塍中队队长施昌国说,坚持问题导向,从群众不满意的地方抓起,把群众满意作为衡量工作的标尺。

据了解,由于辖区交通基础设施落后,人流车流量大,交通事故多,接处警日均42个。该中队把道路秩序管理作为工作重心,对莘塍街道镇府路、民莘路和汀田街道商业街等严管街和其他主干道施划大量停车位,规范标志标线,每天对停车秩序进行严管,改变了过去乱停车致道路拥堵混乱、停车难行难的局面,群众对中队交通秩序的管理给予充分肯定。另外,该中队还全面排查辖区内的交通安全隐患,加强交通违法行为的查处打击力度,确保道路交通安全。

### [安阳住建所]

#### 转变理念,变 管理者 为 服务者

白天巡查工地,做好审批、验收等服务,利用午休及晚上和周末时间整理台账,这是去年下半年以来安阳住建所工作人员的工作常态。

提及2016年度基层站所民主评议政风行风活动先进单位荣誉称号,安阳住建所所长徐慧说:“我们只是脚踏实地、兢兢业业地做好本职工作而已。”

去年7月底,徐慧到安阳住建所就职。由于部门职能划转,该所工作人员分流到其他单位,所里人员紧缺。当时全市正开展护航G20、双创、大拆大整专项行动等中心工作,而辖区内部分建筑工地的文明施工和卫生保洁状况

不容乐观。为此,该所工作人员必须加班查漏补缺。

人员少,加班多,但大家干劲不减,加上市局相关科室及安阳中心城区和安阳街道的倾力支持,特别感动。徐慧说,安阳辖区建筑工地大多数是重点项目、民生工程,一刻也拖不起,全体工作人员的思想观念迅速由“我是管理者”向“我是服务者”转变,放弃了节假日,轮流24小时留守单位,确保完成各项攻坚任务。

目前,该所辖区有30余个在建工程项目,实行网格化蹲点督促和常态化定期巡查相结合,对建筑工地实行严格监管。

### [玉海派出所]

#### 保一方平安,服务群众创满意

稳定、平安,是老百姓最基本的生活保障。玉海派出所管辖的老城区社情复杂,但这几年来,一直比较稳定。

在深夜,看到警灯闪烁,心便踏实了。玉海派出所将辖区分为南北两片,分派2辆警车24小时在路面巡逻,有警出警,无警巡查,守护辖区群众生命财产安全。

把群众安全感和满意度作为工作的出发点和落脚点。玉海派出所所长张眉虎介绍,该所以群众的所忧所虑为排摸重点,组织警力深

入企业、社区,广泛开展调查走访活动,及时发现各类矛盾纠纷和不稳定苗头,以群众反映强烈的入室盗窃、诈骗等侵财性案件为打击重点,对黄赌毒等违法犯罪活动加大打击整治力度,净化了社会治安环境。

门常开,脸常笑。该所作为公安机关服务群众的窗口,不断创新服务举措,着力提升窗口接待能力、工作效率、服务水平等软实力,努力打造亲民、阳光、高效的服务窗口,积极为群众做好事、解难事、办实事。

### [高楼水利站]

#### 立足本职,服务基层

走进高楼水利站办公大厅,墙壁上悬挂着的办事流程、服务承诺、获奖荣誉等公示牌分外醒目。

全站工作人员现在只有4名,承担的工作任务很重,可以说,每个人都是身兼数职。该站站长张振双表示,平时不仅要为群众提供便捷服务,还要做好水利工程日常监督与技术指导工作、解决山区群众饮用水问题和防汛抗台工作等。

同时,作为我市非法采砂的重灾区,打击非法采砂的任务十分繁重。去年有部分不法分子以工程建

设为幌子进行非法采砂,针对这一情况,该站联合相关单位通过日常巡查、夜间和节假日蹲点、突击巡查相结合的方式予以打击,成效显著。

2016年台风“莫兰蒂”、“鲇鱼”带来的罕见强降雨,造成高楼镇、平阳坑镇受灾严重,高楼水利站全员放弃节假日休息坚守抗台一线,灾后专门制定水利工程灾后重建实施方案,对水毁工程进行现场踏勘,部署应急抢修工作。截至目前,大部分水毁工程已基本完工。

### [仙降市场监督管理所]

#### 做规范市场秩序的 维护者

走进仙降街道的食品经营店,每户墙壁上或摊位上都悬挂着印有“索证索票专用袋”字样的蓝底白字布袋。这是仙降市场监管所特制发放的“索证索票袋”,便于经营户收纳进出货票据和日常的抽查监管。目前这一做法已在全市各所推广使用。

这只是该所创新监管方式的一个缩影。2016年,该所通过推进无证无照整治工作、加大食品宣传等各项工作,最大程度地保证了辖区企业安全生产及居民食品安全。

在监管的同时更注重服务,而提升服务要从窗口做起。该所所长孙海豹告诉记者,让群众办事“最多跑一次”是该所优化窗口服务的目标。首问负责制、一次性告知制、限时办结制,一项项制度的落实,让该所窗口面貌焕然一新。

同时,该所倾情帮扶企业,建立一个转企、升级培育库,鼓励指导企业创建自有品牌,并指导、帮助企业申报瑞安市名牌商标、温州市知名商标等。

### [塘下司法分局]

#### 编织一张便民惠民法律服务网

在塘下,专做司法调解的“老李”调解室名气不小。老李名叫李贤隆,今年71岁,有着丰富的基层调解工作经验。现在,老李调解室已成为塘下的品牌调解室,将大量矛盾化解在基层,解决在当地。

纵横全覆盖调解网络的搭建,让塘下人民调解工作基础更加坚实。塘下司法分局副局长潘高健介绍,通过推进基层调解网络建设,纵向加强镇、办事处、村三级调解组织网络建设,横向加大对警调、诉调、交调、劳调、医调等专业调解室的指导,为群众第一时间提供调解渠道,达到“案件不出镇”的效果。

此外,该分局专门成立疑难案件调处小组,建立大调解工作联席会议制度,发动农村法律顾问“走村入户”为困难人群提供法律援助,推动了大调解工作的多元化纵深发展。据统计,2016年,塘下镇共排查调解矛盾纠纷2104件,调解成功率达100%。

建立午间报到制度、组织新入矫的社区矫正人员参加入矫宣告仪式、主动上门为行动不便的特殊矫正对象办理手续,在社区矫正方面,该分局推出多项社区矫正便民措施,筑牢辖区内社区矫正的安全防线。