

擦亮小窗口,展现大文明

宁波市文明窗口服务温暖人心

服务窗口,是城市文明的一张“靓丽名片”。热情微笑的指引,有诉必回的态度,高效贴心的服务……都会让群众心里倍感温暖。让文明服务落地生根,让小窗口展示大文明,宁波的窗口服务单位处处洋溢着文明新风。

A. 主动服务,为企业排忧解难

今年6月末,镇海区人社局社保中心收到了一份特别的礼物——中国石化集团管道储运有限公司宁波输油处赠送的一面写有“心系企业排忧解难 热情服务 高效廉洁”的锦旗。

原来,该企业是一家异地搬迁

企业,有员工300多人。从去年底开始,企业来到窗口分批次给员工办理养老保险转移接续业务,但员工多、业务量大,如何在短时间内妥善处理好,成了一大难题。

镇海区人社局了解相关情况后,主动服务、积极作为,由专人

负责与企业对接,全体工作人员利用午休等空闲时间加班为企业办理业务,快递送达办结材料,减少了经办人员来回奔波的麻烦,平稳高效地完成了300多人的批量转移申请。企业非常感动,送来了锦旗。

B. 高效贴心,让市民交口称赞

服务周到细致、优质高效是推进全市文明窗口创建的重要考量标准。宁波全市政务服务窗口单位不断强化事前咨询、事中特色服务、事后保障,并巩固日间服务、节假日预约服务、绿色通道服务制度,最大限度利企便民,赢得一片交口称赞。

宁波机场是宁波最重要的对外门户之一,在宽敞明亮的候机大厅环顾四周,各类告示牌和引导牌上的注意事项和行业规范一目了然。不论遇到什么

问题,总有身穿制服、面带笑容的阳光服务人员和志愿者前来提供帮助。

“有困难,找阳光”。阳光服务成立13年来,已主动为老、弱、病、残、孕等特殊旅客服务近7万人次,归还旅客遗失物品总价值达到2000多万元,收到锦旗74面,感谢信与留言3200多条,充分展现了宁波的良好城市形象。

其实,早在2018年,我市就已修订了全市窗口工作人员管理标

准,重点规范工作人员的仪容仪表、行为举止、服务用语等,抓好窗口空闲时起立迎候服务对象、来有迎声去有送声、亮牌上岗等文明行为。

如今在宁波,无论你是去一家银行、一家医院、一个行政服务中心办事,还是走进一个景点、一座图书馆、一座地铁站,环境整洁温馨、态度热情暖心、服务高效贴心……都已是“标配”,文明新风已吹遍宁波的大街小巷。 记者 房伟



阳光服务工作人员将独自出行的老人送往酒店。

遇到难题？ 召集居民议一议

这个社区有个以“灵活”出名的居民议事团

为缓解居民“停车难”,增设停车位,结果却遭到居民投诉;对车棚住人乱象进行整改,却碰上居民有难言之隐;旧楼出现地面开裂、化粪池堵塞,居民“众筹”遇到困难……这些听着就让人“挠破头皮”的事,在鄞州区百丈街道舟孟社区却都能得到顺利解决,这得益于社区里有一个以“灵活”出名的居民议事团。

A. 这次“破例”,没人“学样”

2019年,舟孟社区曾对辖区小区车棚出租住人乱象进行过整治,一共排查了16间出租住人的车棚。在对其中一间车棚进行腾退时,社区“犯了难”——

车棚里住的是一位腿脚不灵便的老人,日常需要依靠轮椅出行。

老人的家人就住在同一小区,但他们对此也颇为无奈:虽然自家住的是一楼,但因为房子设计的缘故,需要上一段阶梯才能进家门,轮椅进出十分不便。

老人有难处,大家都理解;车棚住人存在的安全隐患,周围居民也有顾虑。如何才能实现“双赢”?

老人及家人、社区党员代表、住在车棚附近的居民代表、社区工作人员……议事那天,社区会议室挤得满满当当。社区党委书记余佩宏说,遇到难题,召集居民议一议,已经是一种常态。

“住还是要让人家住的”“不能在车棚里烧饭”“定期对线路和电器设备进行检查”……在大家共同努力下,问题得到解决。

“解决问题的办法是灵活的,但最终的目的不变,就是要让老人安心,让邻居放心,让彼此的关系变得更加和谐。”余佩宏说。

让她感到欣慰的是,因为是议事的成果,这次“破例”没有引起其他人的不满。



“组局”参加议事的居民实地查看小区绿地。 通讯员供图

B. “反对派”必须来议事

舟孟社区组建的这个居民议事团有个显著的特点:灵活。平时大伙儿各忙各的,遇到大事要商量,就吹响“集结号”,重点是每次“组局”议事的居民各不同。

每次都会有10到20名相关的居民参与议事。在很多人看来,在上千户居民中找出10到20个人来开会,不过是“小菜一碟”。可对社工们来说,却并非如此。有的人平时能说会道,可到了关键时刻,却总是以“工作忙”“没有空”为由推脱;也有的居民平时没啥意见,眼看事情得到推进,又冒出新的想法……

在社区里张贴通知;“点对点”打电话、找上门邀请;本人来不了,就邀请家属抽空来参加……如此大费周章,余佩宏说,是因为“吃过苦头”,也“尝过甜头”。

舟孟社区下辖的舟孟小区是一个房龄超过25年且没有物业的老小区。停车难是困扰居民的一个顽疾。为此,社区计划将其中一块绿

化带改造成停车位。

这件事是通过居民议事的方式来推进的。大伙儿看了场地,也商量了具体的解决办法。然而,就在大伙儿以为事情得到解决时,却遭到居民投诉,投诉理由是“绿化少”“不安全”。

余佩宏说,好在每次居民议事都是有书面和照片记录的,“因为走的每一步都有据可依,事情最终还是以居民议事的结果为准。”

也正是在这次事件之后,舟孟社区的居民议事团定下了这样一条规矩:一定要让相关居民,尤其是有反对意见的居民参与。

“参与议事的居民是不固定的,这也有助于我们在处理问题时能更深入地了解居民的需求。”余佩宏说,目前已经有超过百位居民参与议事。

就拿停车位改造来说,社区在了解到居民提出的反对意见后,在停车位附近增建了立体绿化,满足了居民的实际需求。

记者 石承承