

“创文”看变化系列报道 之五

擦亮城市“窗口” 提升文明形象

□文/图 见习记者 党梦琦

窗口服务直观地展示了城市形象，是服务群众的前沿阵地，事关群众切身利益。近年来，我市积极推进文明窗口创建，各窗口单位着力提升服务水平，为人民群众提供便捷优质的服务。

近日，记者到我市行政服务大厅、银行、医院、火车站等窗口单位走访发现，这些窗口单位干净有序、服务规范，得到了许多群众的称赞。窗口单位每一处细节日新月异的喜人变化，都让人感受到了创建文明城市的力量和风采。

环境整洁 秩序井然

11月26日，在市行政服务中心嵩山路大厅一楼，记者看到门口有一处无障碍通道，专门提供给行动不便的办事群众。走进大厅，几排供市民休息、等候的座椅一尘不染，大堂内随处可见社会主义核心价值观等公益广告。每个楼层都专门设置的有志愿服务岗，为办事群众提供引导、咨询、讲解等各种便利服务。

电梯口、步梯间都悬挂着醒目的楼层索引，方便前来办事的群众。大厅内乱弃杂物、大声喧哗、排队加塞等不文明现象杳无踪影。记者在指示牌上看到，楼上还贴心地设置有母婴室。顺着导引牌，记者来到行政服务大厅三楼，推开母婴室的门，沙发、婴儿床、暖水瓶、纸巾等物品应有尽有。

市区海河路一家银行营业大厅，窗明几净，还备有饮水机、笔、老花镜、雨伞等便民物品，无障碍通道、轮椅体现着对残疾人士的关怀。营业大厅里配置了统一标志的垃圾分类收集桶，上面有制作精美的垃圾分类宣传栏。

记者一走进市区交通路一家医院，浓浓的“创文”氛围扑面而来。门诊楼一楼学雷锋志愿服务台处，志愿者指引着群众挂号、缴费，患者等候秩序井然。在该医院的志愿者服

务站内，免费提供雨伞、婴儿车等物品，布置温馨、暖气十足的母婴室，设施一应俱全。

“我孩子十个月大，现在许多地方都贴心地设置了母婴室，带着他出门很方便，有了私密的空间，大人也能稍微歇一歇。”市民朱女士说。

火车站是城市的“脸面”，经过整治的站前广场，地面洁净，文明标语比比皆是。非法营运三轮车，客运班车、出租车在出站口吆喝着揽客的现象得到有效治理，秩序面貌焕然一新。

注重细节 服务热情

“大爷，你的存折给我，我先帮你在这个机器上查询一下。”11月27日，在海河路一银行营业大厅，工作人员热情地招呼着前来办业务的林大爷。看到他年纪较大、行动缓慢，工作人员快走两步，搀扶着林大爷的胳膊。

不一会儿，林大爷就在工作人员的带领下，办理完了业务。“这小子真不错，对我没有一点不耐烦，态度很好，也很细心。”温馨、热情的服务，让林大爷十分满意。

记者观察发现，银行内各岗位的工作人员着装统一，轻声细语、有礼貌地引导群众到各窗口办事，整个办理流程高效、顺畅。

在交通路一医院的志愿服务站，一位市民前来询问附近的复印店，志愿者热情地给了他指引。“这个地方人流量大，来问路、问公交路线的不少，我们平时都会尽量多收集这些信息，为他们提供方便。”志愿者说。医院的大厅内，四五十名志愿者不时地引导群众办理手续、指引楼层。

“你好，要办理什么业务，可以先在这里帮你叫号。”11月27日，记者刚迈进行政服务大厅，志愿者的一番话，让人如沐春风。在行政服务大厅三楼复印处，工作人员不停地忙碌着帮群众复印。“一楼也有一个复印机可以免费复印，大家



市区交通路一家医院的志愿服务站，志愿者为市民答疑解惑。

可以把要复印的东西提前准备好，这样效率更高。”一名保安看到复印的群众排起了长队，主动上前告知。

办事提速 更加便民

近年来，我市大力推行“互联网+政务服务”，不断深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革，坚持让“数据多跑路、群众少跑腿”，努力实现企业群众办事“进一门、到一窗、上一网、跑一次”，提升企业群众获得感。

一谈起办理房产证的事，家住市区名仕公馆的李女士就露出了满意的笑容。她是在嵩山路行政服务大厅三楼不动产登记中心办的，也就20分钟，窗口的工作人员就把手续办完了。像这样快捷、简便的服务群众的故事，每天都在行政服务大厅里上演。

在行政服务大厅三楼电梯口处，有一个“漯河市不动产登记一次性告知单”，上面排列

着“补证”“现房办证”等二维码。记者拿出手机扫描了“换证”的二维码，立即弹出办理该项业务所需材料、收费标准、办理期限等内容。

办理不动产登记可以“零复印”，只要群众携带好登记材料，填写申请表，所有的复印均由窗口人员完成。在嵩山路行政服务大厅24小时自助服务区，公积金、社保可实现24小时自助服务，其他查询服务功能根据国家要求在正常工作日内实现自助查询。市行政服务中心今年在全省率先探索推进了营业执照“全城通办”的创新模式，我市企业开办登记时间已由国家规定的8.5天压缩至3天以内，企业开办时间全省最短。

市行政服务中心有关负责人介绍说，今年以来，他们以落实“放管服”改革为中心，以创文为抓手，倾力打造优质服务的升级版。今年前10个月行政服务大厅投诉率逐月下降，群众满意度不断提高。

“针对老年人、行动不便的市民社会保障卡激活业务，我们可以提供上门服务。”在海河路一银行营业大厅，工作人员告诉记者。

“小窗口”折射“大文明”，从行政服务大厅到银行各网点、从医院到火车站……这些窗口单位于细微处着眼，不断提升着文明服务水平，以优质的服务让市民群众在“窗口”看见文明。

天气预报

今天 多云转阴
0℃~7℃

明天 阴有小雨
3℃~6℃

后天 阴有小雨
或零星小雨
转多云
2℃~6℃

市气象局提供

